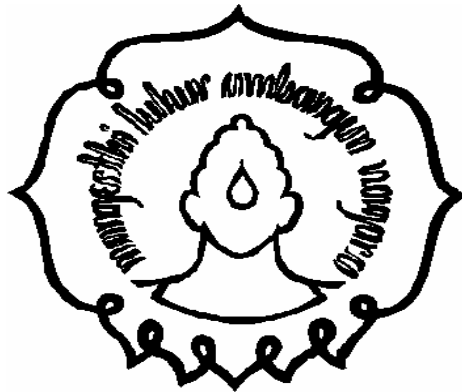


# **PEMANFAATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH ( KPR )**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pengetahuan dan Perilaku Nasabah  
dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta).**



**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Syarat – Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disusun Oleh :**

**VICKY KUSTRIHARIYANTO**

**D. 0304078**

**JURUSAN SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2008**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Dosen Pembimbing

**DRS. MAHENDRA WIJAYA, M.S.**

NIP. 131 658 540

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Hari :

Tanggal :

### **Panitia Penguji Skripsi**

Drs. JEFTA LEIBO, SU  
NIP. 130 814 596

(.....)  
Ketua

Dra. LV.RATNA DEVI, M.Si  
NIP. 131 658 540

(.....)  
Sekretaris

DRS. MAHENDRA WIJAYA, M.S.  
NIP. 131 658 540

(.....)  
Penguji

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Drs. H. Supriyadi SN.,SU

NIP. 130 936 616

## **MOTTO**

Barang siapa yang betul-betul bertaqwa kepada Allah SWT, sesungguhnya Allah akan memberi jalan keluar dari kesulitan dan Allah akan memberi kepadanya rizki yang tak terduga. (Q.S. Ath-Thalaq : 2-3)

“Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”  
(Q.S. Insyiraah : 6-8)

Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk. (Adh-Dhuhaa : 7)

## **PERSEMBAHAN**

1. Allah SWT, pencipta dan pemberi rahmat;
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan segalanya;
3. Kakakku Deny dan Eddy, adikku Wendy;
4. Teman-teman dan Sahabat-sahabatku;
5. Almamaterku;
6. Dan untuk diriku sendiri.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :

### **PEMANFAATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)**

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pengetahuan dan Perilaku Nasabah dalam

Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta).

yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Sosiologi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan, nasihat, serta doa dalam menghadapi kendala-kendala. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Supriyadi SN, SU selaku Dekan FISISP UNS.
2. Ibu Dra. Hj. Trisni Utami, M.Si. selaku Ketua Jurusan Sosiologi FISIP UNS.
3. Bapak Drs. Mahendra Wijaya, M.S., selaku pembimbing yang telah membantu, membimbing, memberikan dorongan dan nasihat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Sri Hilmi P, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama masa studi sosiologi.

5. Bapak dan Ibu Dosen di FISIP Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sebagai bekal penulis di masa depan.
6. Bapak Dandung Handogo, selaku Branch Manager PT. Bank Tabungan Negara (Persero) cabang Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian skripsi.
7. Bp. Heru Setiyanto, Ibu Tutik Lestari, Bp. Faridudin, Bp. Wahyana, Bp Hadi, Bp. Sehono, Bp. Bangun dan seluruh karyawan BANK BTN yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan penelitian skripsi.
8. Seluruh nasabah KPR BANK BTN yang telah bersedia menjadi responden selama penelitian skripsi.
9. Bapak (Ir. Noorhadi, M.Si.), Ibu (Koesmeirina, BA), Kakak (Denny Kushadiyanto, S.E. dan Eddy Kusriyanto, S.H.) dan adikku (Wendy Kus Nooryanto) yang cakep, terima kasih atas semua cinta, kasih, nasihat, dorongan, serta doa yang selalu diberikan untuk menyertai langkah penulis menyusuri kehidupan.
10. Pakde, Bude, Om, Bulik, Mas, Mbak yang selalu mendoakan dan memberikan nasihat pada keponakanmu ini untuk segera menyelesaikan studi.
11. Teman – teman angkatan 2004 : Wahyu, Agus, Andi, Udin, Angga, Desi, Juju, Karisma, Ning, Putri, Wulan, Wuri dan Bondan, Doni, Glen, Dafir, Umi, Indah, Agnes (thx atas saran-saran dan dukungannya), (pelangganku paling aktif, tingkatkan trs) dan yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Dan yang telah mau langganan pulsa ditempatku, semuanya terima kasih.
12. Adik-adik dan Kakak tingkatku di FISIP UNS.

13. Isbandi di Lampung, Iwan Tangerang, Elang Bogor, Salman Jakarta, Mas Sabtu Yogya dan seluruh teman – teman Wirausaha Muda Mandiri 2007 kapan lagi ya kita bisa berkumpul lagi liburan dengan semangat baru.
14. Mas Totok, Heru, Toni, Mas Ageng XL, Supriyatna Telkomsel rekan Dealer-Outlet-Sales-dan seluruh karyawan Operator Celuler yang selalu memberi masukan apapun yang berharga untuk Wahyu Moro terus berkembang.
15. Seluruh teman yang mengenalku.
16. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan yang tidak disadari akibat keterbatasan diri penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penulisan skripsi ini. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak untuk pembelajaran yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2008

Penulis

**VICKY KUSTRIHARIYANTO**

**NIM. D 0304078**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR MATRIKS .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR FOTO .....	xv
ABSTRAK .....	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Kredit .....	5
2. Pengetahuan Nasabah tentang KPR .....	7
3. Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan KPR .....	9



F. Landasan Teori .....	10
G. Definisi Konsep .....	16
H. Metode Penelitian .....	17
1. Jenis Penelitian .....	17
2. Lokasi Penelitian .....	18
3. Sumber Data .....	18
4. Teknik Pengumpulan Data .....	18
5. Metode Pengambilan Sampel .....	20
6. Teknik Analisis Data .....	20
7. Validitas Data .....	22

## BAB II DESKRIPSI LOKASI

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	27
1. Sejarah Berdirinya BANK BTN .....	27
2. Visi, Misi BANK BTN .....	29
B. Kondisi Geografis .....	30
C. Kondisi Nasabah BANK BTN .....	30
D. Struktur Organisasi BANK BTN Surakarta .....	32
E. Tugas dan Fungsi Karyawan pada Kantor Cabang .....	33
F. Sarana dan Prasarana .....	38
G. Kondisi Aktivitas Operasional BANK BTN .....	38

## BAB III MEKANISME DAN PROSEDUR KREDIT PEMILIKAN RUMAH

A. Jenis - jenis Kredit Pemilikan Rumah .....	40
B. Pemberian Kredit untuk KPR .....	42

C. Alur Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah .....	44
D. Pembinaan, Penyelamatan Kredit, dan Penyelesaian Kredit Macet oleh CWO .....	52
<b>BAB IV   SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Profil Responden .....	55
B. Sajian Data .....	60
1. Pengetahuan Nasabah Tentang Kredit Pemilikan Rumah .....	60
a. Maksud dan Tujuan Kredit Pemilikan Rumah .....	60
b. Pembayaran dan Bunga Kredit Pemilikan Rumah .....	63
2. Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah a. Proses Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah .....	68
b. Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah .....	70
C. Pembahasan .....	81
1. Maksud dan Tujuan Kredit Pemilikan Rumah .....	81
2. Pembayaran dan Bunga Kredit Pemilikan Rumah .....	83
3. Proses Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah .....	84
4. Perilaku Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah .....	87
<b>BAB V   PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	92
B. Implikasi .....	94
1. Implikasi Empiris .....	94
2. Implikasi Teoritis .....	96
3. Implikasi Metodologis .....	99

C. Saran .....	102
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

TABEL 2.1	Jumlah Nasabah KPR .....	29
-----------	--------------------------	----

## **DAFTAR MATRIKS**

### **MATRIKS 4.1 Pengetahuan Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit**

Pemilikan Rumah .....	65
-----------------------	----

### **MATRIKS 4.2 Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan**

Rumah .....	73
-------------	----

### **MATRIKS 4.3 Pengetahuan dan Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan**

Kredit Pemilikan Rumah .....	77
------------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Struktur Organisasi BANK BTN Surakarta .....	32
Gambar 3.1	Alur Berkas Permohonan KPR .....	46

## DAFTAR FOTO

Foto 2.1	Deskripsi Lokasi .....	26
Foto 3.1	Nasabah yang sedang mengajukan Kredit Pemilikan Rumah .....	44
Foto 4.1	Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah nantinya setelah menikah untuk tempat tinggal bersama keluarganya Mas Samuel .....	72

## **ABSTRAK**

**VICKY KUSTRIHARIYANTO, PEMANFAATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH ( KPR ) (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pengetahuan dan Perilaku Nasabah dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta). Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2008**

Penelitian ini dilakukan di BANK BTN Surakarta. Lokasi penelitian tersebut diambil karena BANK BTN merupakan BANK yang pertama kali memberikan layanan kredit pemilikan rumah (KPR) kepada masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan papan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui jenis – jenis Kredit Pemilikan Rumah, untuk mendeskripsikan mekanisme dan prosedur Kredit Pemilikan Rumah, untuk memperoleh pengetahuan dan perilaku nasabah dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini berupa analisa data – data kualitatif yang akan digunakan untuk mendeskripsikan tentang pengetahuan dan perilaku nasabah dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta.

Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 12 orang. Sedangkan untuk menjamin validitas data digunakan triangulasi sumber.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pertama maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah. Yaitu agar dapat membantu memenuhi kebutuhan dasar dalam hal ini kebutuhan primer yaitu papan, membantu para nasabah yang ingin memiliki rumah akan tetapi tidak mempunyai uang secara cash dalam jumlah banyak. Kedua pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah. Nasabah kredit pemilikan rumah pada proses pembayaran dan bunga merasakan tidak berat jika setiap bulannya harus adanya pemotongan gaji untuk mengangsur KPR. Ketiga proses pengajuan kredit pemilikan rumah. Pola perilaku secara rasional nasabah yang masih lajang mengajukan kredit pemilikan rumah untuk mempersiapkan nantinya setelah menikah dapat memiliki rumah sendiri. Tindakan ini dijalani melalui kredit pemilikan rumah agar mendapatkan hasil yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan primer. Keempat perilaku pemanfaatan kredit pemilikan rumah disini bagaimana tindakan rasional atau perilaku nasabah dalam memanfaatkan rumah tersebut mendorong indikasi cepat dapat selesai. Nasabah yang awalnya memiliki rumah hanya untuk kebutuhan primer saja memiliki pikiran untuk kredit pemilikan rumah juga sebagai investasi. Hal ini juga muncul keinginan tersebut dipengaruhi karena investasi tersebut nantinya dapat digunakan oleh putra – putrinya setelah dewasa.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pemenuhan kebutuhan akan perumahan mempunyai peranan penting dan menentukan bagi kehidupan seseorang dalam membangun dan mengembangkan pribadinya, sehingga perumahan merupakan unsur pokok bagi kesejahteraan rakyat disamping akan kebutuhan pangan dan sandang. Namun dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat sedangkan lahan untuk pemukiman yang terbatas, serta masih rendahnya daya beli masyarakat secara kontan, menjadikan masalah perumahan merupakan masalah yang mendesak dan kompleks. Untuk mengatasi masalah tersebut serta mencapai kesejahteraan rakyat banyak, pemerintah dituntut untuk ikut berperan aktif menangani masalah tersebut, dengan mengusahakan agar masyarakat khususnya yang berpenghasilan rendah dapat memperoleh perumahan dengan prosedur yang mudah dan harga yang relative murah.

Kemudahan – kemudahan yang dijanjikan dalam Kredit Pemilikan Rumah membuat program tersebut sangat diminati masyarakat dan dapat dikatakan masyarakat sangat terbantu terhadap layanan Kredit Pemilikan Rumah.

Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang cukup pesat perkembangannya, baik secara fisik maupun secara sosial masyarakatnya. Dan penambahan penduduknya menyebabkan kebutuhan akan perumahan semakin

meningkat. Dalam hal ini peranan salah satu Bank yaitu Bank Tabungan Negara (BANK BTN) dalam memberikan fasilitas KPR semakin dibutuhkan. Masyarakat semakin diberikan kemudahan terhadap layanan KPR, memungkinkan banyak hal yang terjadi. Hal ini akan memberikan data yang cukup bagi penulis untuk melakukan penelitian.

Tujuan pembangunan nasional adalah meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan yang dapat dirasakan seluruh rakyat Indonesia, dan pada akhirnya untuk mewujudkan cita – cita bangsa mencapai masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945.

Seiring dengan tujuan pembangunan tersebut, salah satu usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan memenuhi kebutuhan pokok masyarakat berupa sandang, pangan dan perumahan. Untuk kebutuhan dibidang perumahan dan pemukiman, masih belum tercukupi secara keseluruhan, baru sebagian kecil rakyat Indonesia yang telah mampu memiliki rumah yang layak. Hal ini mengingat pertambahan penduduk yang begitu cepat, terutama di kota – kota besar, yang tidak seimbang dengan pertumbuhan yang tersedia.

Untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam membeli rumah, terutama dari kelompok masyarakat berpenghasilan menengah kebawah pemerintah mengambil kebijaksanaan berupa pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dari Bank Tabungan Negara (BTN).

Peran Bank BTN dalam membantu memberikan kredit pemilikan rumah ini dapat dilihat dalam pidato kenegaraan mantan Presiden RI Soeharto dalam sidang Dewan Perwakilan Rakyat tanggal 16 Agustus 1982, bahwa :

“Bagi masyarakat yang membutuhkan rumah, baik yang berasal dari perumahan ,perumnas maupun dari pihak swasta, dapat mengajukan permohonan untuk memiliki rumah tersebut dengan pemberian kredit yang berasal dari Bank BTN. Dimana masyarakat yang membutuhkan rumah tersebut, dapat memilikinya dengan cara mencicil melalui kredit yang diberikan oleh Bank BTN”.

Kredit pemilikan rumah merupakan salah satu kredit konsumtif jangka panjang yang diberikan Bank BTN kepada masyarakat secara perseorangan. Selain itu terdapat faktor – faktor lainnya yang menyebabkan pertumbuhan kredit pemilikan rumah meningkat, yaitu diantaranya adalah

1. Penurunan BI rate sebesar 50 basis point dari 11,75 % menjadi 11,25 % sehingga menyebabkan banyak bank yang menurunkan suku bunga kredit pemilikan rumah (KPR). ([www.btn.co.id](http://www.btn.co.id))
2. Dengan adanya penurunan suku bunga KPR, banyak masyarakat tertarik dengan kredit pemilikan rumah ini sehingga daya beli meningkat.
3. Rendahnya resiko dari kredit pemilikan rumah ini sehingga menjadi alternative untuk berinvestasi.

Adanya pertumbuhan KPR ini, berdampak positif bagi para pelaku bisnis KPR termasuk Bank BTN. Dengan semakin tingginya persaingan dalam industri perbankan, maka KPR BTN akan semakin ketat bersaing dengan

produk – produk dari bank lainnya. Banyak bank lain yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, mengharuskan BTN memiliki strategi pemasaran yang dapat diterapkan efektif agar mampu bersaing dalam dunia bisnis perbankan dan memperkuat posisi Bank BTN di pasaran. Hal ini juga dapat di manfaatkan para nasabah kredit pemilikan rumah untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya agar terencana dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul

## **PEMANFAATAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR)**

(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pengetahuan dan Perilaku Nasabah dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta).

### **B. PERUMUSAN MASALAH**

1. Apakah jenis – jenis Kredit Pemilikan Rumah ?
2. Bagaimanakah mekanisme dan prosedur Kredit Pemilikan Rumah ?
3. Bagaimanakah Pengetahuan dan Perilaku Nasabah dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta ?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui jenis – jenis Kredit Pemilikan Rumah.
2. Untuk mendeskripsikan mekanisme dan prosedur Kredit Pemilikan Rumah.

3. Untuk memperoleh Pengetahuan dan Perilaku Nasabah dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah di BANK BTN Surakarta.

#### **D. MANFAAT**

##### **1. Manfaat Umum**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan informasi dan referensi yang obyektif kepada pembaca dan masyarakat pada umumnya tentang identifikasi pemanfaatan kredit pemilikan rumah.

##### **2. Manfaat Khusus**

- a. Untuk melengkapi syarat akademis guna mencapai jenjang Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi nasabah Kredit Pemilikan Rumah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya agar terencana dengan baik.

#### **E. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Kredit**

Kredit adalah kepercayaan seseorang / suatu badan yang memberikan kredit (kreditur), (kreditur) percaya bahwa dimasa mendatang (peminjam) akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang dijanjikan.

Menurut DR. Winardi, S.E. kredit merupakan perjanjian pembayaran di kemudian hari berupa uang, benda – benda, atau jasa – jasa, untuk uang, benda – benda / jasa pada masa sekarang.

Unsur – unsur yang terdapat dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit (Bank) bahwa kredit yang diberikan baik berupa uang, barang atau jasa akan benar – benar diterima kembali dimasa tertentu dimasa datang.

2. Kesepakatan

Yaitu suatu perjanjian dimana masing – masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing – masing.

3. Jangka Waktu

Yaitu masa pemngembalian kredit yang telah disepakati.

4. Resiko

Yaitu resiko kerugian disebabkan dari nasabah yang sengaja tidak mau membayar kreditnya padahal mampu dan resiko kerugian yang diakibatkan karena nasabah tidak sengaja yaitu akibat terjadinya musibah seperti bencana alam.

5. Balas Jasa

Jumlah keuntungan tertentu yang didapat oleh Bank sebagai akibat dari pemberian fasilitas kredit.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu dari empat bentuk kredit property. KPR adalah pinjaman yang diberikan karena adanya penghasilan yang diharapkan bisa menjamin kelancaran pembayaran hutang. Pengertian kredit perumahan adalah fasilitas pinjaman yang diberikan untuk pembelian rumah (didalam maupun diluar real estate), merenovasi / membangun rumah, membeli tanah / ruko, dimana pinjaman ini dapat diangsur dalam jangka waktu yang tertentu dengan jumlah angsuran yang sesuai dengan kemampuan. Bank menempatkan KPR sebagai pinjaman dengan resiko paling rendah, karena dibandingkan dengan kredit jenis lain suku bunga KPR lebih rendah.

## **2. Pengetahuan Nasabah tentang KPR**

Menurut Supriyadi, pengetahuan adalah suatu system gagasan yang berkesusaian dengan benda – benda dan dihubungkan oleh keyakinan. Ada 3 sumber pengetahuan yaitu : 1. Pengetahuan yang diperoleh dari pengamatan langsung, 2. Pengetahuan yang diperoleh dari suatu konklusi, 3. Pengetahuan yang diperoleh dari kesaksian dan authority. (Supriyadi,1997 : 1-2)

Pengetahuan yang diperoleh dari pengamatan langsung dibagi menjadi 2 jalan, yaitu diperoleh dengan “persepsi ekstern” dan “persepsi intern”. Persepsi ekstern, yaitu kita dapat mengetahui secara langsung suatu benda dalam dunia ini, missal dengan mata, telinga, hidung / alat indra kita. Persepsi intern disebut juga dengan “introspeksi” yaitu bahwa secara langsung kita

dapat mengetahui keadaan dari diri kita, misal : kesenangan, kesedihan, kepuasan.

Pengetahuan yang diperoleh dari hasil konklusi yaitu ditarik suatu kesimpulan (konklusi), sehingga pemikiran kita dapat mengetahui sesuatu yang belum kita ketahui dengan pertolongan materi tau data yang ada. Materi dan data tersebut diperoleh dari pengetahuan pengamatan langsung.

Pengetahuan yang diperoleh dari kesaksian – kesaksian berarti keterangan yang diperoleh dari seseorang yang dapat dipercaya. Authority yang dimaksud adalah dikehendaknya suatu kekuatan untuk mempengaruhi pendapat dan menamakan kepercayaan, kekuatan ini dapat dimiliki oleh setiap individu benda manapun lembaga.

Menurut Soerjono Soekanto, pengetahuan adalah kesan di dalam pikiran manusia sebagai penggunaan panca inderanya, yang berbeda sekali dengan kepercayaan (belief), takhayul (superstitions) dan penerangan – penerangan yang keliru (misinformations). (Soekanto,1982:2).

Dalam hal ini pengetahuan individu tentang kredit pemilikan rumah dapat diperoleh dengan menggunakan panca indranya dimana merupakan kombinasi dari penglihatan, pendengaran, penciuman dan lain – lain. Individu dalam hal ini nasabah walaupun dalam memperoleh pengetahuannya tentang KPR sangat tergantung pada penginderaan data, proses kognitif barangkali bisa menyaring, menyederhanakan atau mengubah secara sempurna data tersebut, sehingga hal itu dapat menambah dan mengurangi kejadian senyatanya yang diinderakan seseorang.



Pengetahuan nasabah tentang KPR tersebut tergantung dari informasi atau masukan – masukan dari luar. Menurut Gordon B. Davis, pengertian informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan yang sekarang atau keputusan yang akan datang. (Gordon B. Davis dalam Moekijat).

Dalam hal ini informasi atau masukan - masukan dari luar tentang KPR dapat diperoleh dari karyawan yang menangani KPR maupun media cetak dan elektronik.

Jadi dalam penelitian ini akan dibahas mengenai bagaimanakah pengetahuan nasabah mengenai kpr yang mereka peroleh dari luar yang berupa pengetahuan mengenai maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah, pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah.

Pengetahuan nasabah tentang KPR tersebut sangat penting, hal tersebut bertujuan agar para nasabah mengerti betul dan dapat memanfaatkan kredit pemilikan rumah untuk kehidupannya.

### **3. Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah**

Perilaku manusia merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungan yang terwujud dalam bentuk pengetahuan dan tindakan. Dengan kata lain, perilaku merupakan respon atau reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Respon ini dapat bersifat pasif atau tindakan berfikir,

berpendapat, bersikap ataupun aktif yaitu melakukan tindakan. Perilaku aktif dapatlah dilihat sedangkan pasif tidaklah tampak, seperti misalnya pengetahuan, persepsi, atau motivasi. Beberapa ahli membedakan bentuk – bentuk perilaku. Misalnya Bloom membedakan antara perilaku kognitif (yang menyangkut kesadaran atau pengetahuan), afektif (emosi) dan psikomotor (tindakan/gerakan). Ki Hajar Dewantoro menyebutkan sebagai cipta (peri akal), rasa (peri rasa), dan karsa (peri tindak).(Sarwono, 1993:1-2)

Dari pengertian secara umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Tindakan sendiri merupakan salah satu bentuk dari perilaku. Sedangkan tindakan adalah proses mencapai tujuan atau sasaran (misalnya organisasi, kepemimpinan). Dengan sarana yang paling tepat (misalnya organisasi impersonal, kepemimpinan yang berbobot). (Poloma,1992:421)

Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana tindakan nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah. Tindakan dalam menggunakan kredit pemilikan rumah adalah pemenuhan kebutuhan. Kebutuhan tersebut dapat berupa kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder.

Jadi tindakan atau perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah adalah proses mencapai tujuan yang mempunyai maksud subyektif dengan sarana yang paling tepat atau perbuatan yang dilakukan sebagai bentuk operasional dari sikap yang diambil.

## **F. LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan dengan disiplin ilmu sosiologi, maka penelitian ini menggunakan salah satu paradigma yang ada dalam ilmu sosiologi yaitu paradigma definisi social dan konsep tentang penafsiran dan pemahaman. Berkaitan dengan penelitian ini, pengetahuan dan perilaku dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah adalah bagian dari suatu tindakan social, hal ini jelas merupakan bagian dari paradigma definisi social, yang mana menyangkut “tindakan penuh arti” dari individu, tindakan social yang dimaksud adalah tindakan dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah.

Secara definitive, Max Weber merumuskan Sosiologi sebagai ilmu yang berusaha untuk menafsirkan dan memahami (Interpretative understanding) tindakan social serta antar hubungan sosial untuk sampai pada penjelasan kausal. (Weber dalam Ritzer, 1992 :44). Tindakan social yang dimaksudkan weber dapat berupa tindakan yang nyata – nyata diarahkan kepada orang lain. Juga dapat berupa tindakan yang sifatnya membatin atau bersifat subyektif yang mungkin terjadi karena pengaruh positif dari situasi tertentu atau merupakan tindakan perulangan dengan sebagai akibat dari pengaruh situasi serupa, atau berupa persetujuan pasif dalam situasi tertentu.

Bertolak dari konsep dasar tindakan social dan antar hubungan social itu Weber mengemukakan lima ciri pokok yang menjadi sasaran penelitian sosiologi yaitu :

1. Tindakan manusia yang menurut si actor mengandung makna yang subyektif. Ini meliputi berbagai tindakan nyata.

2. Tindakan nyata dan yang bersifat membatin sepenuhnya dan bersifat subyektif.
3. Tindakan yang meliputi pengaruh positif dari suatu situasi, tindakan yang sengaja diulang serta tindakan dalam bentuk persetujuan secara diam – diam.
4. Tindakan itu diarahkan pada seseorang atau kepada beberapa individu.
5. Tindakan itu memperhatikan tindakan orang lain dan terarah kepada orang lain itu. (Ritzer,1992:45)

Untuk mempelajari tindakan social menurut Weber metode yang digunakan melalui penafsiran dan pemahaman (interpretative understanding) atau disebut Verstehen (Ritzer,1992:46). Pendekatan Verstehen bertolak dari gagasan bahwa tiap situasi social didukung oleh jaringan makna yang dibuat oleh para actor yang terlibat didalamnya.

Atas dasar rasionalitas tindakan social, Weber membedakannya kedalam 4 tipe. Semakin rasional tindakan social itu semakin mudah dipahami.

#### 1. Zwerk Rational

Yakni tindakan social murni. Dalam tindakan ini actor tidak hanya sekedar menilai cara yang terbaik untuk mencapai tujuannya tapi juga menentukan nilai dari tujuan itu sendiri. Tujuan dalam Zwerk rational tidak absolute. Ia dapat juga menjadi cara dari tujuan berikutnya. Bila aktor berkelakuan dengan cara yang paling rasional maka mudah memahami tindakannya itu.

#### 2. Wrekrational Action

Dalam tindakan ini actor tidak dapat menilai apakah cara – cara yang dipilihnya itu merupakan yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang lain ini menunjuk kepada tujuan itu sendiri. Dalam tindakan ini memang antara tujuan dan cara – cara mencapainya cenderung menjadi sukar untuk dibedakan. Namun tindakan ini rasional, karena pilihan terhadap cara – cara kiranya sudah menentukan tujuan yang diinginkan. Tindakan tipe kedua ini masih rasional meski tidak serasional yang pertama. Karena itu dapat dipertanggungjawabkan untuk dipahami.

### 3. Affectual Action

Tindakan yang dibuat – buat. Dipengaruhi oleh perasaan emosi dan kepura – puraan si aktor. Tindakan ini sukar dipahami. Kurang atau tidak rasional.

### 4. Traditional Action

Tindakan yang didasarkan atas kebiasaan – kebiasaan dalam mengerjakan sesuatu di masa lalu saja.

Kemudian teori ini dikembangkan lebih lanjut oleh Talcot Parsons. Parsons berpendapat bahwa aksi atau action itu bukanlah perilaku atau behaviour. Aksi merupakan tanggapan atau respon mekanis terhadap stimulus sedangkan perilaku adalah suatu proses mental yang aktif dan kreatif. Menurut Parsons, yang utama bukanlah tindakan individual, melainkan norma – norma dan nilai nilai social yang menuntun dan mengatur perilaku. (Sarwono,1993:19)

Parsons melihat bahwa tindakan individu dan kelompok dipengaruhi oleh tiga system, yaitu system social, system budaya dan system kepribadian masing – masing individu. Kita dapat mengaitkan individu menduduki suatu tempat (status) tertentu dan bertindak (berperan) sesuai dengan norma atau aturan yang dibuat oleh system tersebut dan perilaku ditentukan pula oleh tipe kepribadiannya. (Sarwono,1993:19)

Beberapa asumsi fundamental Teori Aksi dikemukakan oleh Hinkle dengan merujuk karya Mac Iver, Znaniecki dan Parsons sebagai berikut :

1. Tindakan manusia muncul dari kesadarannya sendiri sebagai obyek dan dari situasi eksternal dalam posisinya sebagai obyek.
2. Sebagai subyek manusia bertindak atau berperilaku untuk mencapai tujuan – tujuan tertentu. Jadi tindakan manusia bukan tanpa tujuan.
3. Dalam bertindak manusia menggunakan cara, teknik, prosedur, metode serta perangkat yang diperkirakan cocok untuk mencapai tujuan tersebut.
4. Kelangsungan tindakan manusia hanya dibatasi oleh kondisi yang tidak dapat diubahnya dengan sendirinya.
5. Manusia memilih, menilai dan mengevaluasi terhadap tindakan yang akan, sedang dan yang telah dilakukannya.
6. Ukuran – ukuran, aturan – aturan atau prinsip – prinsip moral diharapkan timbul pada saat pengambilan keputusan.
7. Studi mengenai antar hubungan social memerlukan pemakaian teknik penemuan yang bersifat verstehen, imajinasi, sympathetic reconstruction

atau seakan – akan mengalami sendiri (vicarious experience).(Ritzer,1992:53-54)

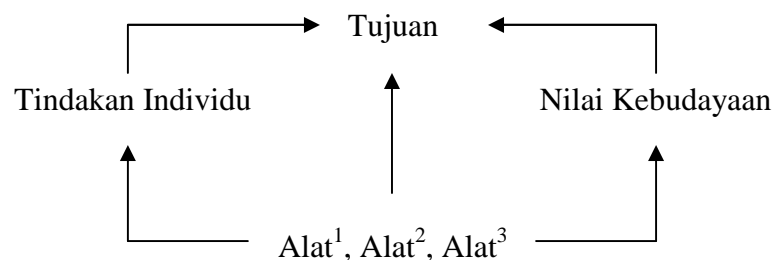
Dalam menyesuaikan tingkah lakunya dalam masyarakat biasanya individu melihat kepada kelompok acuannya yaitu kelompok yang dijadikan panutan atau acuan individu. Kelompok acuan ini tidak perlu merupakan kelompok yang terorganisasi melainkan kelompok yang mempunyai tujuan dan cirri – cirri serupa. Biasanya individu menggunakan kelompok acuan itu sebagai patokan atau panduan dalam mengevaluasi perilakunya sendiri dan merupakan sumber dari tujuan dan nilai pribadinya. Peran kelompok acuan ini penting dalam mengatur dan mengarahkan perilaku individu sebaliknya dari pihak individu diharapkan adanya kesediaan untuk mematuhi peraturan dan norma yang berlaku. (Sarwono,1993:16)

Parsons menyusun skema unit – unit dasar tindakan social dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Adanya individu selaku aktor
2. Aktor dipandang sebagai pemburu tujuan – tujuan tertentu
3. Aktor mempunyai alternative cara, alat serta teknik untuk mencapai tujuannya
4. Aktor berhadapan dengan sejumlah kondisi situasional yang dapat membatasi tindakannya dalam mencapai suatu tujuan. Kendala tersebut berupa situasi dan kondisi, sebagian ada yang tidak dapat dikendalikan oleh individu.

5. Aktor berada dibawah kendala dari nilai – nilai, norma – norma dan berbagai ide abstrak yang mempengaruhinya dalam memilih dan menentukan tujuan serta tindakan alternative untuk mencapai tujuan. (Ritzer,1992:56-57)

Didalam asumsi itu jelas bahwa perilaku actor mengejar suatu tujuan dan dia mempunyai banyak alternative pilihan untuk mencapainya. Norma – norma yang terdapat dalam masyarakat tidak mutlak sebagai pedoman yang harus dipakai, akan tetapi actor punya kemampuan untuk memilih alternative tindakan disinilah kemudian muncul konsep voluntarisme (kesukarealaan, kemampuan dalam menentukan alternative tindakan dalam rangka mencapai tujuan). Actor menurut konsep voluntarisme adalah perilaku aktif dan kreatif serta mempunyai kemampuan menilai dan memilih dari alternative tindakan.



Gambar 1.1 : Bagan Tindakan Individu dalam Masyarakat

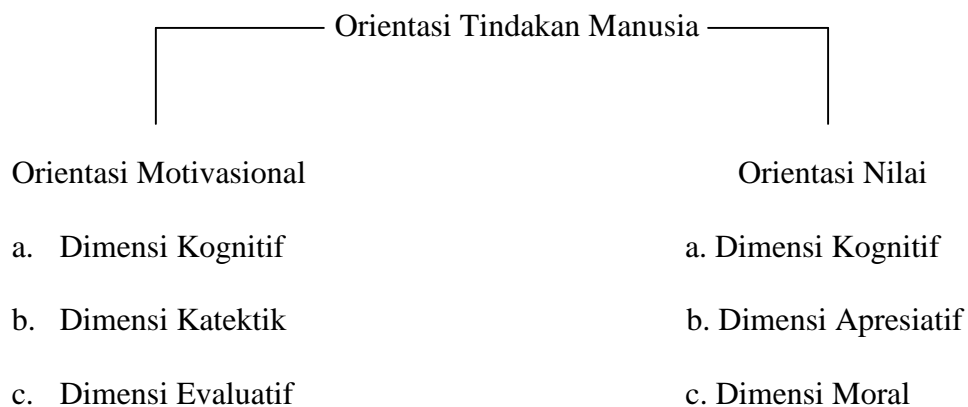
Menurut Parsons (Lawang,1986 :131)

Dalam analisisnya, Parsons menggunakan kerangka alat tujuan (means-end frame work). Inti pemikiran Parsons adalah (1) tindakan itu diarahkan pada tujuannya (memiliki suatu tujuan); (2) tindakan terjadi dalam situasi, dimana beberapa elemenya sudah pasti, sedangkan elemen lainnya digunakan oleh yang bertindak itu sebagai alat menuju itu;(3) secara normatife tindakan



itu diatur sehubungan dengan penentuan alat dan tujuan. Komponen – komponen dasar dari suatu tindakan adalah tujuan, alat, kondisi dan norma (Johnson,1986:106).

Dalam kerangka umum, orientasi orang bertindak terdiri dari dua elemen dasar orientasi motivasional dan orientasi nilai. Orientasi motivasional menunjuk pada keinginan individu yang bertindak itu untuk memperbesar kepuasan dengan tujuan jangka panjang. Orientasi nilai menunjuk pada standart – standart normative yang mengendalikan pilihan – pilihan individu (alat dan tujuan) dan prioritas sehubungan dengan adanya kebutuhan – kebutuhan dan tujuan yang berbeda. (Johnson,1986:114).



Gambar 1.2 : Bagan Orientasi Tindakan Manusia Menurut Parsons

Dimensi kognitif dalam orientasi motivasional pada dasarnya menunjuk pada pengetahuan orang yang bertindak itu mengenai situasinya, khususnya jika dihubungkan dengan kebutuhan dan tujuan pribadi. Dimensi ini mencerminkan kemampuan dasar manusia untuk membedakan rangsangan – rangsangan yang berbeda dan membuat generalisasi dari suatu rangsangan ke rangsangan yang lainnya. Dimensi kektik dalam orientasi motivasional

menunjuk pada reaksi afektif / emosional dari orang yang bertindak terhadap situasi atau berbagai aspek didalamnya, ini juga mencerminkan kebutuhan dan tujuan individu. Orang yang memiliki reaksi emosional yang positif terhadap elemen dalam lingkungan itu yang memberi kepuasan / dapat dijadikan alat untuk mencapai tujuan. Dimensi evaluatif dalam orientasi motivasional menunjuk pada dasar pilihan seseorang antara orientasi kognitif / katektik secara alternatif. Criteria yang digunakan individu untuk memilih dari alternatif – alternatif ini merupakan dimensi evaluatif.

Perbedaan yang prinsipil adalah komponen dalam orientasi nilai menunjuk pada standart normative umum, bukan keputusan dengan orientasi nilai menunjuk pada standar yang digunakan dalam menerima / menolak berbagai interpretasi kognitif mengenai situasi. Dimensi apresiatif, menunjuk pada standar yang tercakup dalam pengungkapan perasaan / keterlibatan afektif. Sedangkan dimensi moral dalam orientasi nilai menunjuk pada standar abstrak yang digunakan untuk menilai tipe tindakan alternatif menurut implikasinya terhadap system secara keseluruhan dimana tindakan itu berakar. (Johnson:1986,114).

Dari pendekatan diatas jika diterapkan dalam penelitian ini bahwa tindakan nasabah dalam memanfaatkan kredit pemilikan rumah mempunyai tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan keluarga dengan cara mencicil. Dimana nasabah dalam memanfaatkan kredit pemilikan rumah tersebut banyak diwarnai oleh situasi, kebutuhan dan tujuan dari nasabah tersebut.

Sedangkan upaya mencapai tujuan tersebut dengan cara menggunakan dana yang lain untuk pemenuhan kebutuhan sehari – hari.

Pemahaman dan penilaian tentang program kredit pemilikan rumah oleh nasabah akan berpengaruh terhadap perilakunya. Tindakan atau perilakunya yang rasional dan terarah dari nasabah menurut pendekatan diatas didasari dengan pengetahuan dan perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah tersebut. Apabila para nasabah KPR mempunyai pengetahuan yang baik serta perilaku yang positif tentang kredit pemilikan rumah maka berpengaruh terhadap tindakan mereka dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan orientasi orang berperilaku diarahkan pada tujuannya yaitu memperbesar kepuasan dan mengurangi kekecewaan. Dimana hal itu dipengaruhi oleh pengetahuan serta perilaku nasabah yang didapat dari pengamatan panca indra atau masukan – masukan dari luar. Jadi bila pengetahuan nasabah tentang kredit pemilikan rumah baik maka akan lebih memahami manfaat layanan tersebut sehingga akan muncul sikap positif dan kemudian akan mendorong nasabah untuk memanfaatkan kredit pemilikan rumah. Apabila pengetahuan serta perilaku nasabah itu baik menganggap bahwa memanfaatkan kredit pemilikan rumah itu sangat perlu dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya maka mereka akan betul – betul memanfaatkan kpr tersebut untuk kelangsungan hidupnya.

## **G. DEFINISI KONSEP**

1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu dari empat bentuk kredit property. KPR adalah pinjaman yang diberikan karena adanya penghasilan yang diharapkan bisa menjamin kelancaran pembayaran hutang. Pengertian kredit perumahan adalah fasilitas pinjaman yang diberikan untuk pembelian rumah (didalam maupun diluar real estate), merenovasi / membangun rumah, membeli tanah / ruko, dimana pinjaman ini dapat diangsur dalam jangka waktu yang tertentu dengan jumlah angsuran yang sesuai dengan kemampuan.
2. Pengetahuan nasabah tentang kredit pemilikan rumah dapat diartikan sebagai pengetahuan awal / secara umum tentang KPR dan pengetahuan setelah menjadi nasabah KPR. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan / yang diketahui nasabah tentang KPR.
3. Perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah dapat diartikan sebagai perbuatan / tindakan yang dilakukan untuk memanfaatkan kredit pemilikan rumah dalam kehidupannya.
4. Nasabah dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah di Bank BTN.
5. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank untuk digunakan dalam pembiayaan rumah. Dalam hal ini Nasabah ada dua yaitu Nasabah Penyimpan dan Nasabah Debitur, dan dalam tulisan ini pengertian nasabah dibatasi hanya nasabah Debitur. (library.usu.ac.id)

## **H. METODOLOGI**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang merupakan suatu penelitian yang memusatkan pada masalah – masalah actual, dimana data yang disusun dijelaskan dan dianalisa. Kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan tertulis / lisan dan juga perilaku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suasana yang utuh.

### **2. Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data yang menunjang penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis melakukan penelitian di BANK BTN Surakarta yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi 282 Surakarta 57141.

### **3. Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dalam hal ini khususnya adalah karyawan dan nasabah KPR dari BANK BTN Solo.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berasal dari data tertulis, yaitu :
  1. Buku – buku hasil penelitian sebelumnya
  2. Surat Kabar (mengenai proses KPR PNS dipermudah)
  3. Arsip dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini dari instansi terkait.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk pendekatan kualitatif terhadap sumber data yang digunakan maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### a. In Depth Interview

Teknik wawancara ini dilakukan dengan struktur yang tidak ketat atau informal guna menanyakan pendapat informan tentang situasi dan kondisi tertentu. Dalam hal tertentu peneliti dapat menanyakan pandangan informan tentang banyak hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penelitian lebih jauh. Interview informal ini dapat dilakukan pada waktu dan konteks yang dianggap tepat guna mendapatkan data yang punya kedalaman dan dilakukan berkali – kali sesuai dengan keperluan peneliti tentang kejelasan masalah yang dijelajahi (H.Sutopo,1988:24). Peneliti mewawancarai informan – informan yang telah ditentukan kriterianya dengan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

##### b. Dokumentasi

Pengumpulan data untuk memperoleh data sekunder dengan cara melihat kembali berbagai literature, foto dokumentasi yang relevan dengan penelitian ini.

## 5. Metode Pengambilan Sampel

Penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan proses penyelidikan, peneliti dapat membuat pengertian fenomena social secara bertahap kemudian melaksanakannya sebagian besar dengan cara mempertentangkan, membandingkan, merelikasi, menyusun kataloq, dan cara mengklasifikasi objek kajian. Pada dasarnya semua itu adalah kegiatan penarikan sample yaitu usaha menemukan keseragaman dan sifat umum dunia social, dan kegiatan tersebut dilakukan secara terus – menerus dan berulang oleh peneliti kualitatif (A.M Huberman,1992:47) salah satu metode penarikan sample adalah purposive sample, yaitu sample yang diambil sesuai dengan keinginan peneliti atau pengambilan sample bertujuan. Berdasarkan hal tersebut diatas maka sample dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Nasabah KPR di BANK BTN
- b. Karyawan BANK BTN yang menangani KPR

## 6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh lapangan kemudian akan dianalisis secara kualitatif. Dalam tahap analisa ada 3 komponen pokok yang harus disadari sepenuhnya oleh setiap peneliti, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing (Sutopo,1988:34).

- a. Data Reduction / Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada data field note. Proses ini berlangsung terus – menerus

sepanjang riset, yang dimulai dari bahkan sebelum pengumpulan data dilakukan. Proses reduksi ini terus berlangsung sampai laporan akhir penelitian selesai ditulis. Data reduksi adalah bagian analisis, suatu bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan (Sutopo,1998:34)

b. Data Display / Penyajian Data

Adalah suatu perakitan organisasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan mengerti apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut. Dalam hal display meliputi berbagai jenis matrik, gambar, skema jaringan kerja, keterkaitan kegiatan, dan table. Kesemuanya dirancang guna informasi secara teratur agar mudah dilihat dan dimengerti dalam bentuk yang kompak (Sutopo,1988:35).

c. Conclusion Data / Penarikan Kesimpulan

Merupakan proses konklusi – konklusi yang terjadi selama pengumpulan data dari awal sampai akhir. Konklusi – konklusi tersebut dibiarkan tetap disitu yang pada awalnya kurang jelas kemudian semakin meningkat secara eksplisit dan memiliki landasan yang kuat. Kesimpulan akhir tidak akan terjadi sampai proses pengumpulan data berakhir.



## 7. Validitas Data

Validitas data membuktikan bahwa apa yang diamati sesuai dengan apa yang ada dalam dunia kenyataan dan apakah penjelasan yang diberikan sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi.

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan cara mengecek, membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI LOKASI**

**Foto 2.1**



- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. Nama Instansi      | : PT. Bank Tabungan Negara (Persero)   |
| 2. NPWP               | : 01.001609.5.526.00                   |
| 3. Alamat             | : Jl. Slamet Riyadi No. 282 Solo 57141 |
| 4. Telepon            | : (0271) 726930 (Hunting)              |
| 5. Faximili           | : (0271) 726931                        |
| 6. E-mail             | : btn-slo@mega.net.id                  |
| 7. Website            | : www.btn.co.id                        |
| 8. Jenis Industri     | : Perbankan                            |
| 9. Branch Manager     | : Dandung Handogo                      |
| 10. Assistant Manager | : Heru Setiyanto                       |

## **A. Gambaran Umum Perusahaan**

### **1. Sejarah berdirinya Bank Tabungan Negara (BTN)**

Bank Tabungan Negara (BTN) sepanjang perjalanannya dalam mengukir sejarah dengan segala prestasi yang dimilikinya telah membuktikan perannya dalam menghubungkan kegemaran masyarakat Indonesia untuk menabung. Dengan semua usahanya maka BTN telah mengambil peran dalam usaha pembangunan di segala bidang di seluruh tanah air tercinta, INDONESIA. Perjalanan panjang yang pada akhirnya membawa misi yang harus diemban, yaitu sebagai bank penyedia dana untuk tumbuhnya pembangunan perumahan nasional dengan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) telah membawa BTN sebagai bank satu-satunya yang besar melalui tugas mulia itu.

#### **AWAL KELAHIRAN BANK BTN**

BTN lahir pada masa yang cukup sulit. Lahirnya BTN juga mempunyai sejarah yang cukup panjang dalam memperjuangkan keberadaannya. Perjuangan BTN telah dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Puncak dari perjuangan itu adalah pada tahun 1897, dimana pada saat itu dikenal sebagai masa keramat. Para pelaku dalam pengembangan BTN pada saat itu yakin bahwa tahun itulah sebagai puncak daripada cikal bakal pendirian BTN. Hal ini didasari oleh adanya Koninklijk Besluit No. 27 di Hindia Belanda atau dalam istilah Indonesia istilah ini lebih familiar dikenal dengan nama surat keputusan yang menyatakan adanya pendirian POSTSPAARBANK.

## BTN SEBAGAI BANK BUMN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi BANK TABUNGAN NEGARA. Setahun kemudian dengan Undang-Undang No. 2 tahun 1964 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 51 ditetapkan Undang-Undang tentang Bank Tabungan Negara yang mencabut Undang-Undang No. 36 tahun 1953 yang diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 4 tahun 1963.

## BTN SAAT INI

Sukses KPR dengan realisasi pertama di Semarang pada tahun 1976 tersebut telah membawa keyakinan manajemen BTN untuk menjadikan bisnis perumahan tersebut sebagai bisnis utama BTN. Hal ini tampak jelas pada misi BTN yaitu melakukan tugas dan usaha di bidang perbankan dalam arti yang seluas-luasnya untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi kearah kesejahteraan rakyat banyak dengan mengkhususkan diri melaksanakan kegiatannya dalam bidang pembiayaan proyek pembangunan perumahan rakyat.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai

mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk Tabungan, Giro, Deposito, ataupun layanan perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain.

## **2. Visi, Misi BANK BTN**

Sebagai pedoman dalam mengelola usahanya, Direksi Bank BTN telah menetapkan Visi dan Misi Bank BTN yang wajib diketahui, dihayati, dan diamalkan oleh setiap pegawai.

### **a. Visi BANK BTN**

Menjadi bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

### **b. Misi BANK BTN**

Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.

Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.

Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*

Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

## **B. Kondisi Georafis**

1. Gedung Bank Tabungan Negara Cabang Surakarta yang saat ini ditempati, mempunyai luas tanah 2.800 m<sup>2</sup>.
2. Luas penggunaan bangunan yang digunakan oleh Bank Tabungan Negara adalah 1.500 m<sup>2</sup> dengan sertifikat No.104 serta IMB No. 601/581/pi/1995.

## **C. Kondisi Nasabah Bank BTN**

Menurut data Bank BTN tahun 2008, jumlah nasabah yang masih mencicil angsuran berjumlah 12.252 nasabah terdiri dari debitur lancar berjumlah 10.010 orang, debitur perhatian khusus 1696 orang, debitur kurang lancar 101 orang debitur diragukan 117 orang dan 328 termasuk dalam debitur macet.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

**TABEL 2.1**

**Jumlah Nasabah KPR**

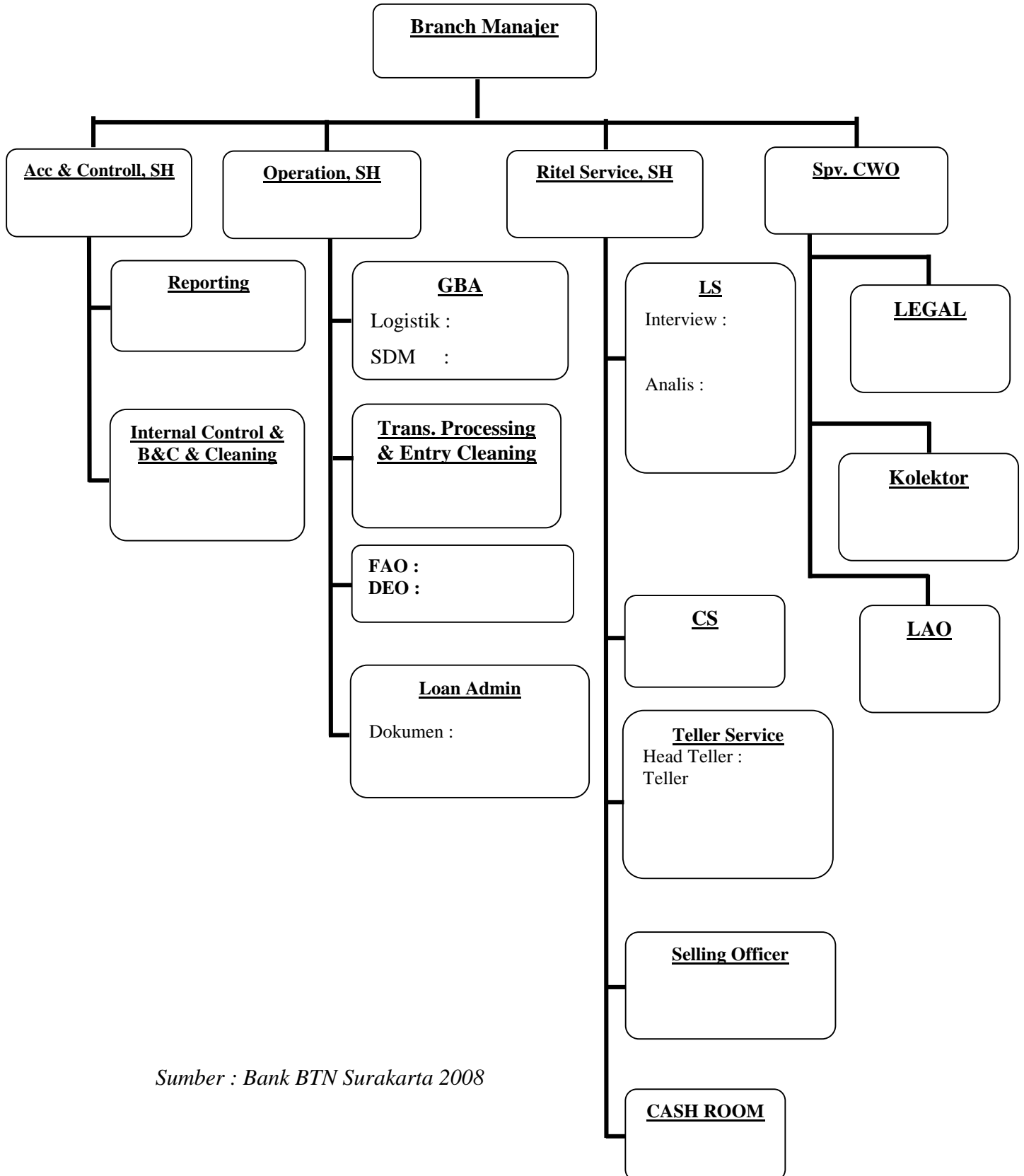
No.	Kondisi Debitur	Umur Tunggakan	Jumlah Debitur	Prosentase
1	Debitur Lancar	0 – 0 hari	10.010	81,70 %
2	Debitur Perhatian Khusus	01 – 90 hari	1.696	13, 84 %
3	Debitur Kurang Lancar	91 – 120 hari	101	0,82 %
4	Debitur Diragukan	121 – 180 hari	117	0, 95 %
5	Debitur Macet	181 – 999 hari	328	2,67 %
	Jumlah Nasabah		12.252	100 %

*Sumber : Data Bank BTN 2008*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah debitur yang lancar lebih Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa nasabah Bank BTN yang termasuk debitur lancar paling banyak yaitu 81, 70 %. Debitur perhatian khusus 13, 84 %. Debitur kurang lancar yaitu 0,82 %, debitur diragukan 0,95 % dan untuk debitur macet yaitu 2, 67 %.

## D. Struktur Organisasi BANK BTN Surakarta

Gambar 2.1



Sumber : Bank BTN Surakarta 2008



## **E. Tugas dan Fungsi Karyawan pada Kantor Cabang**

### **1. Kepala Cabang (Branch Manager)**

Secara umum tugas Kepala Cabang adalah membawahi semua bagian yang terdapat di kantor cabang dan semua kantor kas yang masih termasuk dalam Cabang Surakarta.

Tugas – tugas Kepala Cabang tersebut antara lain :

- a. Mengembangkan bisnis cabang
  1. Mengelola hubungan dengan nasabah
  2. Membimbing rencana bisnis untuk cabang
  3. Membimbing promosi dan upaya – upaya pemasaran
  4. Menciptakan, memastikan, dan meningkatkan keuntungan usaha cabang
- b. Merencanakan dan menyusun kebijakan
  1. Menetapkan target kerja untuk seluruh unit kantor cabang
  2. Menyusun kebijakan cabang sesuai dengan petunjuk kantor pusat
  3. Perencanaan sumber daya manusia
- c. Mengawasi dan menyetujui transaksi bisnis cabang
  1. Mengambil keputusan bisnis
  2. Menyetujui transaksi yang tidak lazim
  3. Memotivasi bawahan dan rekan kerja

### **2. Layanan Ritel (Retail Service)**

Tugas utamanya adalah melayani nasabah secara langsung.

Layanan Ritel terdiri dari :

1. Teller Service Unit

Merupakan unit kerja dibawah Sie. Retail Service yang menangani nasabah dalam penyetoran uang tunai. Tugasnya antara lain :

- a. Melayani setoran tunai KPR dari cabang sendiri maupun cabang lain
- b. Melayani penabungan dan penarikan tunai
- c. Melayani setoran dan pembayaran deposito
- d. Mengelola proses kas cabang
- e. Menerima transaksi giro
- f. Melakukan transaksi penjemputan uang tunai
- g. Melakukan penjualan dana keluar
- h. Memelihara rekening subsidiary ledger (SL)
- i. Melayani kebutuhan nasabah lainnya

2. Customer Service Unit ( Unit Pelayanan Nasabah )

Tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi kepada nasabah yang berhubungan dengan perkembangan dan produk Bank BTN
- b. Melakukan pelayanan terhadap nasabah, baik yang datang langsung maupun lewat telepon
- c. Melakukan permohonan, pembukuan, penutupan, pemindah bukuan rekening
- d. Melakukan administrasi awal atas nasabah baru

- e. Membantu nasabah melakukan transaksi dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f. Menerima keluhan, komplain nasabah dan mengupayakan penyelesaian terbaik
- g. Memproses pembayaran bunga deposito

### 3. Loan Service Unit ( Unit Pelayanan Kredit )

Tugas dan Fungsinya antara lain :

- a. Memberi informasi produktif kredit, menerima aplikasi kredit baru
- b. Melakukan wawancara terhadap pengambilan kredit
- c. Menangani alih debitur
- d. Memproses permohonan kredit
- e. Menganalisa permohonan kredit
- f. Menyelenggarakan realisasikan kredit
- g. Memproses pelunasan kredit

### c. Bagian Operasional (Operation)

Dalam hal ini tugas yang harus dijalankan tidak berhubungan langsung dengan nasabah. Bagian operasional terdiri dari :

#### 1. Transaction Processing Unit (Unit Pemrosesan Transaksi)

Fungsi dan tugasnya adalah :

- a. Memproses warkat kliring masuk dan warkat kliring keluar
- b. Melakukan administrasi data
- c. Memproses aplikasi transaksi ke dalam software/hardware
- d. Memproses transaksi angsuran KPR

- e. Pembuatan laporan transaksi yang sudah terjadi
- f. Memproses transaksi Tabanas Batara Kantor Pos
- g. Pemrosesan NPK/NPU secara akurat dan efisien
- h. Memelihara transaksi cabang

## 2. Loan Administration Unit (Unit Administrasi Kredit)

Merupakan unit kerja dibawah Sie. Operation yang melaksanakan administrasi dan pengelolaan dokumen kredit.

Tugas dan Fungsinya adalah :

- a. Memproses aplikasi kredit
- b. Mendokumentasi kredit
- c. Mengarsip / mendokumentasikan dokumen dan formulir yang digunakan dalam proses pengajuan kredit

## 3. General Branch Administration

Tugas dan fungsinya adalah :

- a. Melakukan manajemen personalia dan administrasi pejak karyawan
- b. Melakukan logistic, perawatan, dan pemeliharaan gedung
- c. Memastikan agar cabang mengikuti kebijakan / prosedur
- d. Menghindari kerugian financial melalui tindakan pencegahan
- e. Mengelola anggaran cabang

## d. Bagian Akuntansi ( Accounting and Control)

Bagian akuntansi terdiri dari :

## 1. Book Keeping and Control Unit

Fungsi dan tugasnya :

- a. Mengontrol data transaksi harian, mengelola buku besar cabang dan mengelola pembuktian transaksi
  - b. Memantau dan merekonsiliasi rekening cabang serta kegiatan operasional cabang
  - c. Mengkoordinasi data tindak lanjut pemeriksaan
  - d. Melakukan pemeriksaan pembukuan transaksi
  - e. Melakukan pembuatan jurnal transaksi
- f. Bagian Pembinaan dan Penyelamatan Kredit (Loan Recovery)

Tugasnya membina dan mengawasi kredit.

Wewenang Loan Recovery :

1. Meningkatkan penagihan
2. Memantau peminjaman untuk meningkatkan kemungkinan pengambilan kredit secara penuh
3. Mengelola semua resiko pinjaman

Fungsi dan tugas Loan Recovery :

1. Membina dan mengawasi kredit
2. Melakukan penyelesaian kredit

Semua bagian – bagian tersebut dalam melaksanakan tugas – tugasnya dibawah langsung oleh para kepala seksi yang akan memberikan petunjuk dalam pelaksanaan tugas.

## **F. Sarana dan Prasarana**

Gedung kantor ini memiliki tiga lantai yang dipergunakan untuk aktivitas kerja sehari – hari dengan dilengkapi fasilitas – fasilitas kantor pada umumnya, yaitu tempat parkir, mushola, hydran, ATM, Alarm System, Rumah Dinas, serta ruangan kerja yang terdiri dari :

1. Lantai 1 : Ruang ATM, Teller Service & Processing, Customer Service, Safe Deposit Box, ABM (Assistant Branch Manager), Cashier Retail, Accounting & Bookkeeping, Service Group, Banking Hall.
2. Lantai 2 : Ruang Kepala Cabang, Ruang rapat, ruang sekretaris, Loan service, unit asuransi, ruang VIP, Mushola.
3. Lantai 3 : Ruang Loan Recovery, ruang serbaguna (Aula).

## **G. Kondisi Aktivitas Operasional BANK BTN**

Wilayah kerja Bank BTN Surakarta yang berdiri tahun 1990, meliputi eks Karesidenan Surakarta yaitu : Kotamadya Surakarta, Kabupaten Sragen, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Klaten, dan Kabupaten Boyolali. Dalam rangka untuk memasyarakatkan dan mendukung kegiatan operasionalnya, maka Bank BTN Cabang Surakarta telah memiliki sejumlah kantor pelayanan, yaitu :

1. Kantor Cabang Pembantu UNS
2. Kantor Cabang Pembantu Mojosongo
3. Kantor Cabang Pembantu Palur

4. Kantor Cabang Pembantu Klaten
5. Kantor Cabang Pembantu Sukoharjo.

Sistem kerja yang berlaku di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah sistem 5 hari kerja dari senin hingga jum'at, mulai pukul 07:30 sampai 16:30 WIB. Dan untuk menunjang serta menjaga agar kegiatan operasional tetap lancar dan baik maka Bank BTN Cabang Surakarta mempunyai fasilitas pendukung yaitu : rumah dinas, mobil dinas dan sepeda motor dinas yang digunakan untuk kepentingan operasional Bank BTN.

### **BAB III**

## **MEKANISME DAN PROSEDUR KREDIT PEMILIKAN RUMAH**

### **A. Jenis - jenis Kredit Pemilikan Rumah**

#### **1. KPR Bersubsidi (harga rumah di bawah 42 juta rupiah)**

Diberikan untuk pembelian rumah/apartemen/rusun, berikut tanah dengan standar bangunan minimal sama dengan standar teknis rumah bersubsidi.

Syarat dan ketentuan :

- a. Pemohon adalah WNI, usia minimal 21 tahun atau telah menikah.
- b. Memiliki masa kerja atau telah menjalankan usaha dalam bidangnya minimal 1 tahun.
- c. Telah menjadi penabung Batara.
- d. Jaminan kredit adalah tanah dan rumah/apartemen/rusun yang di beli melalui Kredit Griya Utama.

Keunggulan :

- a. Maksimal kredit adalah 80 % dari taksasi bank.
- b. Jangka waktu kredit maksimal 15 tahun.
- c. Lokasi rumah bebas.
- d. Suku bunga bersaing.
- e. Persyaratan ringan.

#### **2. KPR Komersil (harga rumah di atas 42 juta rupiah)**

KPR (Kredit Pemilikan Rumah) non – subsidi yang diberikan untuk pembelian rumah berikut tanah dengan standar bangunan di atas ketentuan



rumah sederhana. Suku bunga, harga jual, dan maksimal kredit tergantung pada kebijaksanaan bank, dengan pembiayaan menggunakan dana dari Bank BTN.

Syarat dan ketentuan :

- a. Luas bangunan dan luas tanah bebas
- b. Konstruksi, minimal struktur bangunan di atas standar teknis Rumah Sederhana.
- c. Lokasi, di wilayah pemukiman yang sudah dilengkapi sarana dan prasarana lingkungan serta bebas banjir.
- d. Status Tanah, minimal HGB
- e. Fasilitas, listrik dan air bersih
- f. IMB

### 3. Kredit Pemilikan Ruko (KP Ruko)

Kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko, guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

Syarat dan ketentuan :

- a. Terletak di bagian areal komersial.
- b. Bangunan sedikitnya 2 lantai, bersifat permanent.
- c. Dilengkapi IMB sebagai Ruko.
- d. Dilengkapi dengan sertifikat, minimal SHGB.

Ketentuan kredit

- a. Pinjaman yang dapat diberikan : s/d Rp. 1 milyar
- b. Penetapan Maksimum Kredit : 70 % dari nilai taksasi jual cepat atas

- c. Maksimal Jangka Waktu : 15 tahun
- d. Sistem Perhitungan Bunga : Annuitas Tahunan

## **B. Pemberian Kredit untuk KPR**

Syarat dan ketentuan

Ketentuan :

1. Agunan : Sertifikat dan IMB atas nama penjual
2. Maksimal kredit : 70 % dari taksasi agunan
3. Jangka waktu maksimal 15 tahun
4. Penjual perorangan dilampiri denah lokasi

Biaya Proses :

1. Angsuran 1 : Sesuai tabel
2. Provisi : 1 % dari maksimal kredit
3. Appraisi : minimal Rp 100.000
4. Notaris : Rp. 150.000
5. Asuransi
  - a. Jiwa : Sesuai maksimal kredit
  - b. Kebakaran : Sesuai maksimal kredit dan anggaran bangunan
6. APHT : Tergantung pinjaman
7. Tabungan mengendap : Rp. 500.000
8. Biaya Administrasi : Rp. 100.000

## Persyaratan bagi calon Debitur

### A. Karyawan / pegawai tetap (berpenghasilan tetap) :

1. Mengisi form permohonan KGU, Surat Kuasa Potong Gaji, Keterangan Instansi
2. Menyerahkan foto copy Identitas diri (KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah)
3. Menyerahkan foto copy Identitas Kerja (Karpeg, SK, NIP, Slip Gaji, Ket. Instansi)
4. Menyerahkan Fotocopy Tabungan Batara

### B. Wiraswasta / pegawai tidak tetap (berpenghasilan tak tetap) :

1. Mengisi form permohonan KGU
2. Menyerahkan foto copy Identitas Diri (KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah)
3. Menyerahkan foto copy Tabungan Batara
4. SIUP/TDP/NPWP
5. Akta pendirian Perusahaan / Anggaran Dasar Perusahaan
6. Neraca / Laba-Rugi / Kwitansi Penjualan
7. STP Tahunan / Surat Keterangan Penghasilan Tidak Tetap min. dari Kades
8. NPWP bagi pengambil kredit Rp. 50.000.000 ke atas

### C. Alur Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah

Kredit adalah kepercayaan seseorang / suatu badan yang memberikan kredit (kreditur), (kreditur) percaya bahwa dimasa mendatang (peminjam) akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang dijanjikan.

Menurut DR. Winardi, S.E. kredit merupakan perjanjian pembayaran di kemudian hari berupa uang, benda – benda, atau jasa – jasa, untuk uang, benda – benda / jasa pada masa sekarang.

**Foto 3.1**



Nasabah yang sedang mengajukan Kredit Pemilikan Rumah

Pengajuan KPR sebenarnya cukup mudah karena dalam prosesnya dapat diketahui bahwa setiap kali nasabah mengajukan KPR dari pihak Bank BTN dapat segera memproses pengajuannya.

Proses KPR PNS dipermudah, Solo proses penyaluran kredit bagi Pegawai Negeri Sipil ( PNS ) yang akan membeli rumah melalui fasilitas Tabungan Perumahan ( Taperum ) akan dipercepat. Cukup beberapa jam saja. ”Kalau

sebelumnya butuh waktu 3-4 hari bahkan bisa 10 hari apabila lokasinya dipelosok Papua, dengan sistem on-line ( tersambung ) cukup beberapa jam saja, ” kata Menteri Negara Perumahan Rakyat ( Menpera ), M. Yusuf Asy’ari di Jakarta, Selasa. Menpera mengharapkan dengan ditandatanganinya kerja sama proses pemeriksaan ( verifikasi ) kelayakan debitur PNS dalam mendapatkan kredit Taperum secara on-line dengan sejumlah bank akan memangkas rantai birokrasi sampai 50 %.

Sebagai tahap awal dalam meningkatkan pelayanan kepada PNS telah ditandatangani kerja sama dengan Bank BTN, BNI, Bukopin, Bumiputera, serta Bank Mega Syariah. Menyusul tanggal 14 Februari 2008 dengan Bank Pembangunan Daerah ( BPD ). Perbankan kepada PNS akan menyalurkan produk pinjaman uang muka Kredit Pemilikan Rumah ( KPR ), pinjaman sebagian biaya membangun, dan pinjaman lunak konstruksi melalui fasilitas Badan Pertimbangan Tabungan Perumahan ( Bapertarum ).

( Jawa Pos : Kamis, 31 Januari 2008 )

Alur pengajuannya diketahui dari wawancara dengan Bapak Anda, Selaku staf Loan Service :

”Bahwa pengajuan KPR adalah Debitur menghubungi Developer atau Marketer melanjutkan mengisi formulir aplikasi yang ditambahkan survey kepada nasabah maupun lokasi rumahnya, setelah itu nasabah diwawancarai dari pihak kami selaku Bank BTN. Dari hasil wawancara kemudian setelah cocok dilakukan Realisasi yang melibatkan adanya 3 Institusi yaitu Developer, Notaris, Bank BTN.”

( Wawancara tanggal 17 Januari 2008 )

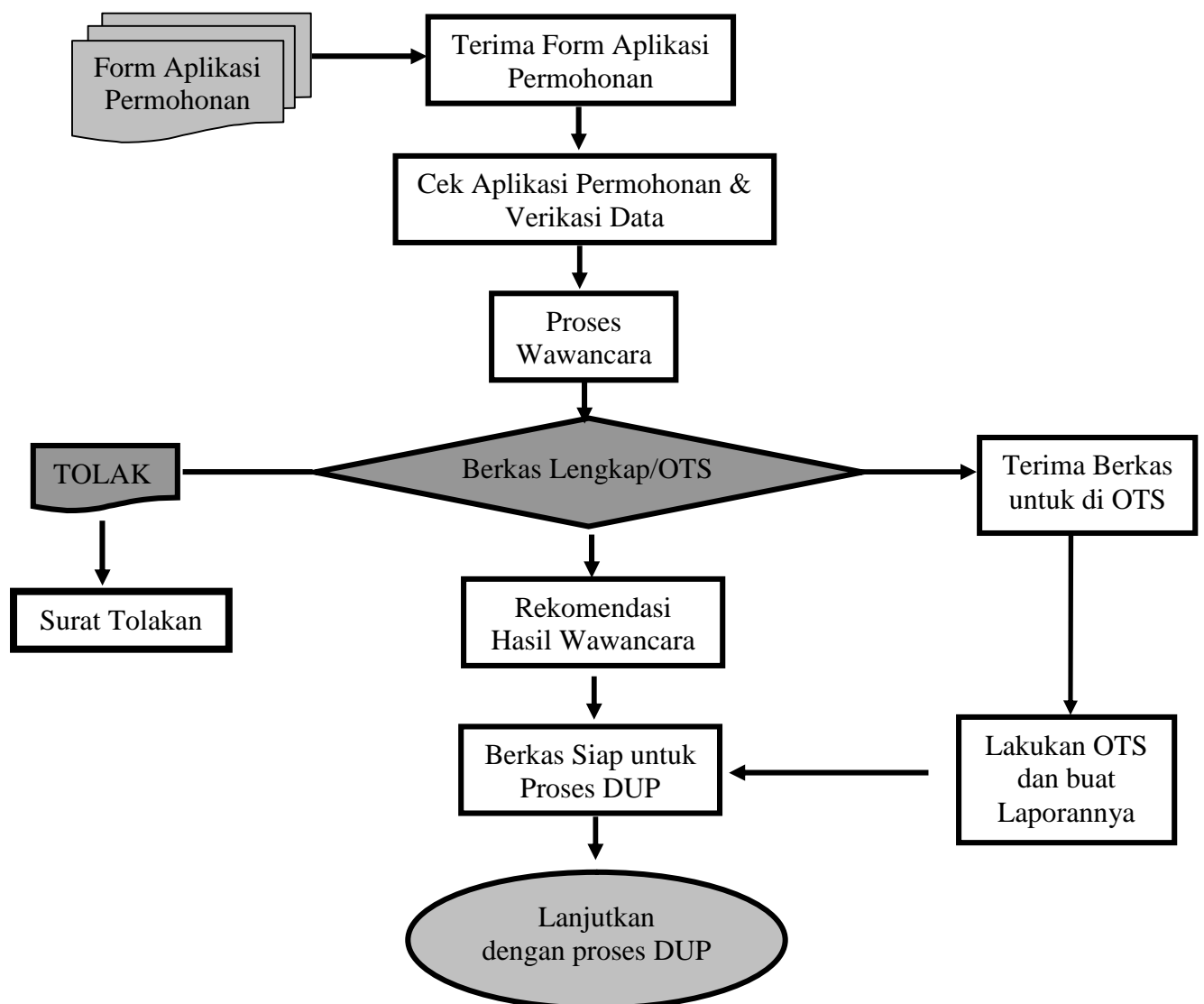
Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa ketika proses pengajuan kredit pemilikan tidak hanya satu pihak saja yang ikut andil didalamnya

melainkan dari pihak – pihak yang terkaitpun tetap digunakan. Berikut alur

Mekanisme dan Prosedur Kredit Pemilikan Rumah dalam urutannya :

**Gambar 3.1**

### **Alur Berkas Permohonan**



*Sumber : Bank BTN Surakarta 2008*

Bank sebagai kreditur harus percaya bahwa calon debitur atau peminjam mampu mengembalikan.

a. Tahap Proses Kredit

1. Aplikasi permohonan
2. Wawancara
3. Verifikasi data atau analisa
4. OTS (On The Spot) Peninjauan usaha debitur/karyawan dan transaksi jaminan
5. KPK ( Komite Pemutus Kredit)
6. Hasil : SP3K atau surat tolakan (Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit)

b. Wawancara

Dengan adanya wawancara bertujuan untuk :

1. Menggali informasi mengenai calon debitur terutama informasi – informasi yang diperlukan dalam rangka memutuskan suatu permohonan kredit.
2. Sebagai media untuk cross check dengan data yang disampaikan calon debitur pada aplikasi permohonan kredit.
3. Sebagai awal penilaian terhadap calon debitur.

Seorang analis kredit harus mampu melakukan proses wawancara dengan baik sehingga tujuan wawancara tercapai.

### c. Penilaian Calon Debitur

Secara umum, penilaian terhadap calon debitur adalah berbasis pada penilaian 5 C yaitu :

1. Character : Karakter calon debitur.
2. Capacity : Kemampuan calon debitur.
3. Capital : Modal calon debitur.
4. Collateral : Agunan calon debitur.
5. Condition : Kondisi ekonomi.

Untuk lebih lanjut akan disesuaikan dengan scoring system model yaitu kemampuan membayar (Ability to pay), kemampuan membayar kembali (Willingness to repay), dan kehandalan agunan (Collateral).

#### 1. Character

- Dasar – dasar dari sifat seorang calon debitur yang baik adalah kejujuran, integritas, dan beban moral.
- Tujuan analisa character adalah berusaha melihat tanggung jawab, kejujuran, keseriusan bisnis, keinginan untuk membayar semua kewajiban dengan seluruh kekayaan yang dimiliki.
- Manfaat yang diraih adalah bank dapat mengetahui sejauh mana tingkat integritas, kejujuran serta tekad baik calon debitur untuk memenuhi resiko atas kredit yang diberikan.

#### 2. Capacity

- Berkaitan erat dengan kemampuan calon debitur untuk melakukan pembayaran kewajiban perbulan.



- Secara mendasar kemampuan bayar calon debitur dibedakan menjadi

2 yaitu :

1. Kemampuan managerial (Kualitatif)

2. Kemampuan financial (kuantitatif)

- Kemampuan managerial condong kepada kapasitas individual calon debitur, misalnya ahli dalam bidang IT, pengalaman kerja dibidang sudah cukup lama dsb.

- Kemampuan financial condong kepada hasil yang didapat (Penghasilan calon debitur).

### 3. Capital

- Refleksi dari kemampuan calon debitur untuk melakukan pembayaran kewajibannya.

- Untuk debitur individual dapat berupa tabungan yang dimiliki di Bank, polis asuransi, kendaraan bermotor atau sumber lain yang sewaktu – waktu dapat ditarik untuk membayar cicilan.

- Analisa juga mempunyai peran untuk mengetahui kesungguhan calon debitur dalam mengelola usahanya.

### 4. Collateral

- Aspek Yuridis

- Aspek Ekonomis

### 5. Condition

- Kondisi yang secara tidak langsung mempengaruhi bisnis calon debitur.

- Pada umumnya bersifat uncontrollable.
- Dibedakan menjadi 2 yaitu kondisi atau lingkungan makro dan mikro
- Lingkungan mikro seperti pemasok, kreditur, pesaing, dsb.
- Lingkungan makro seperti kondisi perekonomian, social budaya, demografi, teknologi dsb.

Bagi nasabah yang setelah kreditnya diterima kemudian pada saat pembayaran kpr tersebut memiliki keinginan untuk melunasi angsuran kpr tersebut dapat menggunakan Angsuran Extra. Dimana dalam melunasinya ini nasabah telah melakukan pembayaran angsuran minimal 5 kali angsuran. Ketika mempercepat pelunasan ini bunga akan dihitung sampai tanggal pelunasan tersebut jadi nasabah tidak dikenai bunga yang harus dibayar karena sudah dilunasi. Bagi nasabah kredit pemilikan rumah yang baru jika melakukan pelunasan pembayaran kpr dikenakan biaya pinalti sebesar 1 %.

### **Layanan Kredit Pemilikan Rumah**

Bank selaku penyedia jasa untuk membantu nasabah kredit pemilikan rumah memberikan layanan antara lain :

#### **1. Pasar Property Online**

Berisi seputar penawaran penjualan serta pembelian rumah baik yang dilakukan oleh developer maupun langsung pemilik rumah pribadi.

Berikut beberapa info pasar property

08061920485101 - jakarta selatan - 19/06/2008 20:48:51 oleh : tavi

#### **DIJUAL RUMAH DI KEMBANGAN**

DIJUAL RUMAH DI JL. PENYELESAIAN TOMANG II BLOK 16/01 KAV  
DKI MERUYA UTARA, KEMBANGAN. (HOOK), LT:822M2, LB:700M2,

8+3 BDR, 6+1 KM, 2 LANTAI, TENGGARA, SHM, LISTR:10.600WATT,  
TLP:1LINE, GARASI:1MBL, CARPORT: 4MBL, 5 AC SPLIT. HARGA  
2,5M. HUB OKTA: 021-9376 1818 & 08129319823

Telepon : 021-93761818

08061913593201 - Bekasi - 19/06/2008 13:59:32 oleh : fauzan

#### **RUMAH IDAMAN 53JT, Fas. Real Estate**

Rumah Idaman, harga 53jt DP bisa dicicil, Group Ciputra Fasilitas: Feeder  
Busway, Kolam Renang, Real Estate, Cluster 20 menit dari Tol Cibubur Hub.  
Fauzan/Tri 021-32 811 866/08128190824

Telepon : 021-32 811 866

08061911203801 - Depok - 19/06/2008 11:20:38 oleh : Marwin

#### **RUMAH MURAH HANYA Rp.219.400.000**



Lapangan serba guna, taman, keamanan 24 jam, luas Jalan utama  
9m, pintu masuk one gate, line telp, taman, Spek bangunan Rumah  
Mewah, Pembelian Bisa Hard cash, Soft Cash dan KPR. Untuk 20  
pembeli pertama mendapat AC 1pk, Voucher 10 jt.

Kunjungi web site : <http://www.propertiproperti.com>

## **2.Layanan Kalkulator KPR Online**

Nasabah yang ingin mengetahui seberapa besar angsuran yang akan dibayar  
dan berapa jumlah kredit yang diperlukan dapat menggunakan layanan  
kalkulator KPR online dengan menyiapkan beberapa hal :

Jumlah Kredit Rp. ....

Jangka Waktu : ..... tahun

Bunga : ..... %

Hasil angsuran per bulan Rp. ....

Dengan kalkulator KPR ini memberikan layanan kepada nasabah yang akan  
mengajukan kredit maupun yang telah menjadi nasabah kpr.

#### **D. Pembinaan, Penyelamatan Kredit, dan Penyelesaian Kredit Macet oleh CWO**

Collection & Work Out (CWO) merupakan unit di BTN Solo yang tugasnya melakukan pembinaan kredit kepada debitur, penyelamatan kredit, dan penyelesaian kredit macet. Hal ini dapat dilihat dari wawancara berikut ini:

Menurut Bapak Sehonu, selaku staf CWO Bank BTN, mengatakan :

” Bagaimanakah proses penanganan nasabah yang menunggak KPR o ini proses penanganannya yang jelas 1 disurati yang ke 2 didatengin dan surat itu mungkin 1 surat 2 didatengin kemudian ada telpon ketiga ya. Surat fis to fis datengin telpon. Surat ada macem – macem suratnya ada banyak suratnya apa itu SP surat peringatan itu sampai banyak itu mungkin sampai 6 kalau 6 atau 7 trus ada somasi dari KP2LN trus apa lagi ya kalau surat ya itu. Kemudian kalau didatengin ya fis to fis ya kerumahnya begitu tho e jenenge opo datengin rumah – rumah fis to fis jenenge. Kemudian lewat telpon itu kan biasa ditagih lewat telpon paling gitu penanganannya seperti itu, kalau seandainya ditagih tidak bisa surat sudah ada di telpon juga tidak bisa ya udah kita ajukan ke bisa ke pengadilan atau lelang kan gitu. Kalau seandainya sudah didatengi disurati tidak ada respon untuk membayar ya udah kita ajukan ke pengadilan atau kelelang mungkin biasanya ke lelang.” ( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pembinaan, penyelamatan kredit, dan penyelesaian kredit oleh pihak Bank BTN selalu diadakan penyampaian kepada pihak nasabah yang mengalami hal tersebut, berikut penjelasannya :

##### **- Pembinaan Kredit**

Setiap bagian dalam CWO bertugas melakukan pembinaan kredit kepada semua debitur baik kepada debitur yang menunggak atau tidak. Bagi debitur yang menunggak, pembinaan kredit ini dilakukan agar debitur tersebut dapat segera membayar kreditnya. Sedangkan bagi debitur yang tidak menunggak,

pembinaan kredit dilakukan agar debitur tersebut lancar dalam melakukan pembayaran kreditnya.

#### - Penyelamatan Kredit

Penyelamatan kredit adalah bagian dari CWO yang bertugas menangani kredit yang bermasalah. Apabila ada kreditur yang tidak bisa menyelesaikan angsurannya, padahal secara financial mereka mampu, maka bagian ini yang harus turun tangan untuk melakukan upaya – upaya seperti restrukturisasi, penjadwalan ulang, atau reconditioning dalam rangka proses penyelamatan kredit.

#### - Penyelesaian Kredit

Sejak bulan Oktober 2006, system eksekusi kredit macet harus melalui bank bersangkutan. Kecuali untuk obyek yang sudah diikat dengan Hak Tanggungan, maka eksekusi dapat langsung dilakukan melalui KP2LN (Parate Executive). Jika obyek tersebut tidak diikat Hak Tanggungan, maka eksekusi harus melalui jalur Litigasi yaitu lewat Pengadilan Negeri.

Tugas CWO tersebut disesuaikan dengan klasifikasi keadaan kredit masing – masing debitur. Dalam Daftar Debitur Menunggak (DDM) yang diambil dari SIBS, terdapat lima klasifikasi debitur berdasarkan status angsuran kreditnya :

1. Debitur Lancar
2. Debitur Perhatian Khusus (DPK)

Apabila penunggakan kredit terjadi selama 1 sampai dengan 90 hari.

3. Debitur Kurang Lancar (DKL)

Apabila penunggakan kredit terjadi selama 121 sampai dengan 180 hari.

#### 4. Debitur Diragukan

Apabila penunggakan kredit terjadi selama 121 hari sampai dengan 180 hari.

#### 5. Debitur Macet

Apabila penunggakan kredit terjadi selama lebih dari 180 hari.

Pada Level DPK, cukup diberikan surat konfirmasi kepada debitur. Dengan pertimbangan, bahwa pada level DPK masih ada besar kemungkinan suatu status kredit untuk diangkat ke status kredit lancar (Performing Loan). Penyelamatan kredit dan Penyelesaian kredit macet dilakukan pada level DKL, diragukan, dan macet. Upaya yang dilakukan adalah dengan pemberian Surat Peringatan kepada Debitur. Pengeluaran SP1, SP2, SP3, dilakukan dalam rentan waktu 1 bulan jika tidak ada tanggapan dari debitur bersangkutan. Pada taraf ini terdapat presentase resiko yang cukup besar yang memungkinkan kredit tak bergerak dari nilai angsuran terakhir (Non-Performing Loan/NPL). Bank dikatakan tidak sehat jika presentase NPL-nya lebih dari 5 %. Oleh karena itu sudah menjadi tugas CWO untuk menekan nilai NPL agar selalu di bawah angka 5 %

## **BAB IV**

### **SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Responden**

Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah ( KPR ) di Bank Tabungan Negara. Responden yang diambil ada 12 orang, yaitu 2 orang pegawai negeri sipil (PNS) dan TNI Angkatan Darat, karyawan swasta 6 orang, wiraswasta 1 orang, pensiunan PNS dan purnawirawan TNI Angkatan Udara 2 orang, 1 orang ibu rumah tangga.

Profil responden yang akan dibahas adalah profil nasabah kredit pemilikan rumah. Berikut adalah profil responden berdasarkan wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian. Profil nasabah kredit pemilikan rumah berisi tentang bagaimana keadaan mereka berdasarkan identitas.

##### **1. Ibu Margareth**

Beliau berusia 38 tahun. Beliau tinggal dengan alamat Bonorejo RT 01 RW 17, pendidikan terakhir yang di tempuh adalah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas ( SLTA ). Ibu Margareth bekerja menjadi tenaga Medis di Rumah Sakit Brayat

Telah menjadi nasabah kredit pemilikan rumah belum cukup lama 3 bulan, mengenai jenis KPR yang beliau ambil adalah kredit pemilikan rumah

Komersil berkisar harga rumah yang diambil adalah diatas Rp. 42.000.000 dengan 14 %. Memiliki tanggungan keluarga 1 anak. Dengan tipe rumah 21. dengan angsuran setiap bulan 294.000

## 2. Ibu Endang Widiyati

Usia dari ibu Endang yaitu 52 tahun. Alamat tempat tinggal beliau di Nayu Utara RT 03 RW 13. Tingkat pendidikan terakhir lulus SLTA, sekarang ini beliau bekerja menjadi Pegawai Negeri Sipil ( PNS ) TNI Angkatan Darat pada bagian Pers. Cukup lama menjadi nasabah kredit pemilikan rumah sudah 13 tahun, dan jenis KPR yang diambil merupakan KPR Bersubsidi dengan rumah Tipe 21 seharga 35 juta bunga 13,25 %, memiliki tanggungan keluarga 3 anak dan ada yang telah menikah. Dengan angsuran berkisar 389.000

## 3. Bapak Budi Utomo

Seorang yang bekerja di swasta, berusia 50 tahun menempati rumah di daerah Perumnas Mojosongo. Pendidikan terakhir yang di tempuh adalah S1. Beliau menjadi nasabah kredit pemilikan rumah di Bank BTN sejak tahun 1989 sekitar 19 tahun yang kemudian sekarang ingin mengajukan lagi untuk persiapan 2 anaknya. Jadi beliau tidak pertama kali ini menjadi nasabah kredit pemilikan rumah. Sedangkan jenis KPR yang diambil merupakan KPR Bersubsidi atau di bawah 42 juta dengan bunga 14 %. Dengan angsuran perbulan berkisar 397.000.

## 4. Bapak Suyamto

Seorang pegawai swasta yang saat ini berusia 40 tahun yang bertempat tinggal di Perumahan Ngasem Baru Colomadu. Menyelesaikan pendidikan



terakhir adalah S1 menjadi nasabah KPR bukan hanya pertama kali akan tetapi sudah 3 kali. Beliau sebenarnya sudah lama 13 tahun menjadi nasabah KPR dan jenis KPR yang diambil adalah KPR Bersubsidi tapi beliau sebelumnya tidak mengetahui bahwa jenis KPRnya termasuk subsidi dibawah 40 juta bunga 14 % serta memiliki 3 anak. Dengan angsuran perbulan Rp. 215.000

#### 5. Bapak Sulistiyanto

Usianya 48 tahun bertempat tinggal di Perumahan Rejo Dadi Blok A18 Sukoharjo, menempuh pendidikan terakhir di bangku SLTA yang sekarang bekerja Swasta. Menjadi nasabah KPR sejak tahun 1996 sampai sekarang sudah 11 tahun. Menurut beliau pada saat mengajukan KPR belum ada KPR Bersubsidi jadi hanya pinjaman yang di berikan dari Bank BTN sekitar 15 juta sisanya ditambah uang muka bunganya 13,50 %. Tanggungan keluarga istri dan 2 anak. Dengan angsuran perbulan berkisar Rp. 186.000

#### 6. Bapak Purnomo, B.A

Beliau berusia 63 tahun bertempat tinggal di Perumahan Alam Bendo Asri Blok A no 81 Kecamatan Sawit Boyolali. Pendidikan terakhir yang dicapai Sarjana Muda beliau sekarang adalah Purnawirawan TNI Angkatan Udara. Menjadi nasabah kredit pemilikan rumah 11 tahun sejak tahun 1997 dengan tipe rumah 45 yang berharga 120 juta merupakan KPR Komersil bunga 12,50 %. Hanya bersama istri dan sudah tidak memiliki tanggungan anak. Dengan angsuran perbulan sebesar Rp. 297.000

#### 7. Nyonya Sri Handikin

Ibu rumah tangga yang saat ini menginjak usia 65 tahun yang bertempat tinggal di alamat Sugiyipranoto G I. Pendidikan terakhir yaitu Fisio Terapi UGM S1 menjadi nasabah KPR sudah 5 tahun mengambil jenis KPR Subsidi dengan ukuran luasnya 84 m<sup>2</sup> harganya dahulu sekitar 26 juta untuk bunganya beliau tidak mengingat dan memiliki 1 tanggungan keluarga anak. Dengan angsuran rata – rata perbulan Rp. 220.000

#### 8. Ibu Kasmularsih

Beliau berusia 52 tahun. Beliau tinggal di Perumahan Polri Gedongan Baru Colomadu Karanganyar. Menyelesaikan pendidikan terakhir tingkat SMEA yang sekarang bekerja menjadi PNS ( POLRI ). Telah menjadi nasabah kredit pemilikan rumah selama 3 tahun. KPR Subsidi yang beliau ambil dengan rumah Tipe 36 dengan harga 36 juta bunganya 14 % dan memiliki tanggungan 2 anak.. Angsuran kpr sebesar 245.000

#### 9. Bapak Tri Marsono

Bekerja sebagai wiraswasta pada bidang ( Iklan ), kayu saat ini berusia 43 tahun dan tinggal di Perumahan Gentan Raya 2 Blok 13. Pendidikan terakhir yang diperoleh adalah SMA. Beliau menjadi nasabah KPR sudah selama 7 tahun dan jenis KPR yang diambil adalah Komersil seharga kisaran 65 juta bunga 12,25 % memiliki tanggungan istri dan 3 anak. Dengan angsuran berkisar Rp. 240.000

#### 10. Bapak Sudarno

Saat ini berusia 63 tahun yang beralamat di Perumahan Telukan RT 02 RW 04 Sukoharjo. Pendidikan terakhir yang diperoleh adalah Sarjana Muda

yang saat ini telah selesai bekerja beliau pensiunan PNS ( Guru ). Sudah 2 kali menjadi nasabah KPR jadi sudah 30 tahun yang pertama KPR beliau sudah dilunasi kemudian ambil lagi mulai tahun 1982 lamanya 15 tahun juga akan dilunasi. Mengambil kredit pemilikan rumah Subsidi senilai 35 juta bunga 13,75 % serta memiliki tanggungan istri dan 2 anak. Dengan angsuran per bulan berkisar 200.000.

#### 11. Ibu Puji Astuti

Usia beliau 31 tahun tinggal di Jalan. Raya Solo Tawang Mangu RT 01 RW 07 Jumok Jaten Karanganyar. Pendidikan terakhir yaitu lulusan ASMI saat ini bekerja sebagai karyawan pada perusahaan. Hampir 5 tahun beliau menjadi nasabah KPR dengan jenis KPR Bersubsidi seharga dibawah 40 juta bunganya 14 %, memiliki tanggungan 1 anak. Dengan angsuran setiap bulan diawal mengangsur Rp. 372.000 dan saat ini naik menjadi Rp. 493.000.

#### 12. Mas Samuel

Mas samuel seorang yang bekerja di Okupasi Terapis. Saat ini berusia 26 dan belum menikah tinggal yang beralamat di Karangasem RT 04 / RW 02 Gandekan Jebres Surakarta. Menyelesaikan pendidikan tingkat D III Poltekkes Jurusan Okupasi Terapi. Hampir 2 tahun telah menjadi nasabah KPR. Mengambil jenis KPR komersil diatas 42 juta dengan uang muka Rp. 22.150.000 dan tanggungan kredit sebesar 32.000.000 bunga 18 % kemudian turun 14 %. Tidak memiliki tanggungan keluarga karena belum menikah. Jumlah angsuran diawal tahun pertama setiap bulan mengangsur Rp. 572.000 dan saat ini mengalami penurunan angsuran sebesar Rp. 527.000.

## **B. Sajian Data**

### **1. Pengetahuan Nasabah Tentang Kredit Pemilikan Rumah**

Menurut Supriyadi, pengetahuan adalah suatu system gagasan yang berkesusaian dengan benda – benda dan dihubungkan oleh keyakinan. Ada 3 sumber pengetahuan yaitu : 1. Pengetahuan yang diperoleh dari pengamatan langsung, 2. Pengetahuan yang diperoleh dari suatu konklusi, 3. Pengetahuan yang diperoleh dari kesaksian dan authority. (Supriyadi,1997 : 1-2)

Pengetahuan yang diperoleh dari pengamatan langsung dibagi menjadi 2 jalan, yaitu diperoleh dengan “persepsi ekstern” dan “persepsi intern”. Persepsi ekstern, yaitu kita dapat mengetahui secara langsung suatu benda dalam dunia ini, misal dengan mata, telinga, hidung / alat indra kita. Persepsi intern disebut juga dengan “introspeksi” yaitu bahwa secara langsung kita dapat mengetahui keadaan dari diri kita, misal : kesenangan, kesedihan, kepuasan.

Pengetahuan nasabah tentang kredit pemilikan rumah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengetahuan mengenai maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah, pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah.

#### **a. Maksud dan Tujuan Kredit Pemilikan Rumah**

Maksud dan tujuan disini adalah apa sebenarnya tujuan adanya kredit pemilikan rumah ( KPR ). Menurut beberapa sumber maksud dan tujuan diberikannya layanan kredit pemilikan rumah sudah jelas, artinya

membantu para nasabah yang ingin memiliki rumah akan tetapi tidak mempunyai uang secara cash dalam jumlah banyak. Tujuan tersebut agar lebih ditekankan pada kebutuhan primer karena rumah merupakan tempat untuk tinggal dan untuk melakukan kegiatan lain.

Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masyarakat atau nasabah KPR yang mengambil KPR sebenarnya mengetahui tujuan diberikannya kredit pemilikan rumah tersebut. Informasi mengenai kredit pemilikan rumah tersebut diperoleh setiap nasabah dari berbagai sumber yang berbeda. Seperti diutarakan dalam beberapa pernyataan informan sebagai berikut :

”Apa ya tentang kredit pemilikan rumah he he he meningkatkan sejahteraan untuk kebutuhan primer lah perumahan jadi mungkin kalau ga ada KPR mungkin ga mungkin beli rumah jaman sekarang kalau ga seperti itu. Jadi cukup trimakasih terhadap KPR – KPR itu.”  
( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 dengan Bapak Suyamto, seorang karyawan swasta )

Bapak Sulistiyanto, seorang karyawan swasta, juga mengatakan

”KPR itu sarana untuk fasilitator untuk mendapatkan suatu kredit khususnya rumah yang saya tau ya selain itu untuk memfasilitasi aja, jadi sebenarnya bank semua bisa tapi pada waktu itu saya mengajukan kredit ini pertama kali tahun 92. kalau ga salah itu pada saat itu yang mudah hanya di BTN lainnya mungkin belum terjangkau sampai kesana yang dulu, dulu itu Cuma BRI sama BTN yang yang ngetren pada waktu itu tapi sekarang semua Bank kan bisa jadi dulu waktu saya pertama kali di BTN itu ada.”  
( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Sedangkan Bapak Purnomo, B. A, seorang purnawirawan TNI AU, mengatakan :

”KPR itu memberi kemudahan bagi khususnya purnawirawan untuk bisa memiliki rumah dengan jalan kredit dalam tempo yang telah

ditentukan memberi kemudahan kalau cash ga mungkin, nah dengan adanya KPR kita bisa memiliki rumah walaupun hidup di jangka panjang harus kredit dulu.”

( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa beberapa nasabah kredit pemilikan rumah memang mengetahui maksud dan tujuan adanya kredit pemilikan rumah ( KPR ) tersebut. Yaitu agar dapat membantu memenuhi kebutuhan dasar dalam hal ini kebutuhan primer yaitu papan. Mengenai dari mana mendapatkan informasi yang mereka dapatkan adalah dari developer, kantor tempat bekerja, dan langsung melalui Bank BTN. Berkaitan dengan maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah terdapat hal – hal pokok KPR merupakan bentuk kredit dengan jaminan Sertifikat dan IMB dalam bentuk rumah ( Kepemilikan Rumah ) yang diberikan oleh Bank BTN, berikut seperti hal yang diutarakan Bapak Hadi selaku karyawan Bank BTN :

”KPR maksudnya untuk membantu penyediaan rumah murah terutama kebutuhan yang ke 3 yaitu papan, membantu pemerintah untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat berwujud papan secara murah, teratur, dan bermartabat.

Tujuannya dari Pemerintah 1. berkewajiban mensejahterakan masyarakat sesuai amanat UUD. 2. Pemerataan, penyaluran dan pemberian fasilitas masyarakat dengan menciptakan segala pikiran secara menyeluruh. 3. salah satu cara stabilisasi ekonomi dan penyediaan dana dari nasabah ke bentuk kredit KPR dari Bank

Tujuan dari Bank 1. dapat menyalurkan kredit murah dan bersubsidi. 2. menciptakan kebutuhan masyarakat wujud KPR yang mudah, murah dan dapat terjangkau. 3. tercapainya tujuan Bank memberikan pelayanan dan menciptakan profitabilitas.”

( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 )

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah kredit pemilikan rumah mengetahui maksud dan tujuan layanan KPR dari Bank

BTN. Pada umumnya mereka mengetahui bahwa layanan kredit pemilikan rumah digunakan untuk pemenuhan kebutuhan primer yaitu papan. Jadi dalam hal ini nasabah KPR perlu mengetahui maksud dan tujuan layanan ini agar mereka dapat benar – benar memanfaatkan atau menggunakan fasilitas KPR sesuai dengan tujuan layanan Kredit Pemilikan Rumah.

#### **b. Pembayaran dan Bunga Kredit Pemilikan Rumah**

Pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah ini merupakan beberapa hal yang dirasakan oleh nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah. Hal ini dapat dirasakan oleh nasabah pribadi pada saat kredit pemilikan rumah setiap bulannya harus mengangsur. Ini dapat dilihat dari beberapa wawancara berikut :

Menurut Bapak Budi Utomo mengatakan :

”Ya rasanya ndak mas cuman yang biasanya kalau orang ambil KPR itu kan tahu pertama sampai 1 tahun ke 3 agak berat, tapi kan pendapatan lain itu pasti meningkat seperti 3 tahun kesana pasti sudah ini, apalagi sudah 5 tahun kesana udah ga ini hampir ga terasa.  
( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 )

Menurut Bapak Suyamto :

”E kalau itu kita harus di omongkan memberatkan”.  
( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 )

Berbeda lagi oleh penuturan Nyonya Sri Handikin :

”Saya mengenai bunga saya ndak begitu tau karena itu pemotongan gaji , jadi tiap bulan di potong sekian selama 5 tahun gitu perhitungannya, perhitungan bunga ngak banyak yang ngak ngerti. Ya ndak karena angsurannya ringan itu ndak terasa, ya wajar.”  
( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Dari hasil wawancara diatas menurut bapak Budi awalnya saja dirasakan pembayaran KPR memberatkan 1 sampai tahun ke 3, tapi pendapatan lain meningkat 3 tahun kesana pasti tidak terasa. Berbeda dengan bapak Suyanto bahwa menurutnya bunganya apabila harus ditanyakan menurutnya terasa memberatkan. Bila 2 responden diatas ada yang merasa awalnya sulit tapi setelah lama mudah, dan yang merasa memberatkan berbeda Nyonya Sri Handikin beliau merasa tidak tahu mengenai urusan bunga melainkan beliau hanya tau mengenai bahwa tiap bulan gaji selama berkerja setiap bulan selama 5 tahun dipotong untuk pembayaran kredit pemilikan rumah. Dapat disimpulkan bahwa nasabah kredit pemilikan rumah masih minim mengenai pengetahuan tentang pembayaran dan bunga hal ini menyebabkan nasabah hanya mengetahui bahwa tiap bulan mengangsur pembayaran kredit pemilikan rumah harus lunas.

Untuk selanjutnya pengetahuan nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah dapat dilihat pada matriks berikut ini :



### MATRIKS 4.1

#### Pengetahuan Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah

No.	Responden	Maksud dan Tujuan KPR	Pembayaran dan Bunga KPR
1	Ibu Margareth	Kredit untuk membeli rumah	Ya tidak karena jangka panjang
2	Ibu Endang Widiyati	Memudahkan mencari rumah, bagi yang berharta sedikit kan enak	Bunganya selama ini tidak pernah dipotong gaji tapi tidak memberatkan
3	Bapak Budi Utomo	Ya kredit pemilikan rumah	1-3 tahun awal berat tapi penghasilan akan meningkat, 5 tahun kesana tidak terasa
4	Bapak Suyamto	Meningkatkan kebutuhan primer perumahan	Memberatkan
5	Bapak Sulistiyanto	Sebagai fasilitator untuk mendapatkan kredit khususnya rumah	-
6	Bapak Purnomo, B.A.	Memiliki rumah walaupun hidup jangka panjang harus kredit dulu	Tidak memberatkan, terjangkau
7	Nyonya Sri Handikin	Kredit mencicil yang dari Bank BTN	Soal bunga tidak tahu, begitu tau itu pemotongan gaji
8	Ibu Kasmularsih	Ambil perumahan secara kredit untuk PNS POLRI bisa potong	Wajar

		gaji selama 15 tahun	
9	Bapak Tri Marsono	Pelayanan memberikan keringanan kepada masyarakat yang kurang mampu untuk membeli rumah	Umumnya
10	Bapak Sudarno	Yang jelas KPR bisa kredit dari BTN untuk KPR	Tidak berat karena jangka panjang
11	Ibu Puji Astuti	KPR disediakan membantu kalangan menengah ke bawah untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal	Bunga relative, 3 tahun terakhir naik terus memberatkan
12	Mas Samuel	Penyediaan layanan bagi mereka yang membeli rumah tidak dengan uang tunai	Tidak berat bunganya menurun

Sumber : Data Primer

Dari matriks diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah meliputi dari mana memperoleh mengenai maksud dan tujuan, serta pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah tersebut.

## **2. Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah**

Perilaku manusia merupakan hasil dari pada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungan yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, dan tindakan. Dengan kata lain, perilaku merupakan respon atau reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Respon ini dapat bersifat pasif atau tanpa tindakan berfikir, berpendapat ataupun aktif yaitu melakukan tindakan. Perilaku aktif dapatlah dilihat dengan pasif tidaklah tampak, seperti misalnya pengetahuan, persepsi atau motivasi. Beberapa ahli membedakan bentuk – bentuk perilaku. Misalnya Bloom membedakan antara perilaku kognitif ( yang menyangkut kesadaran atau pengetahuan ), afektif ( emosi ) dan psikomotor ( tindakan / gerakan ). Ki Hajar Dewantara menyebutkan sebagai cipta ( peri akal ), rasa ( peri rasa ) dan karsa ( peri tindak ). ( Sarwono, 1993 : 1-2 ).

Dari pengertian secara umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Tindakan sendiri merupakan salah satu bentuk dari perilaku. Sedangkan tindakan adalah proses mencapai tujuan atau sasaran ( misalnya organisasi, kepemimpinan ). Dengan sarana yang paling tepat ( misalnya organisasi impersonal, kepemimpinan yang berbobot ). ( Poloma, 1992 : 421 )

Dalam penelitian ini, penulis akan membahas tentang bagaimana perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah. Yaitu

perilaku dalam proses pengajuan kredit pemilikan rumah, dan bagaimana tindakan atau perilaku nasabah terhadap rumah hasil dari pemanfaatan kpr.

#### **a. Proses Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah**

Dalam proses pengajuan kredit pemilikan rumah ini yang terlibat adalah karyawan yang menangani masalah KPR di Bank BTN mulai pada bagian Loan Service sampai bagian CWO (penanganan nasabah yang menunggak). Pengajuan KPR merupakan tindakan awal ketika nasabah ingin memiliki rumah melalui sistem kredit, berikut ungkapan nasabah yang sejak awal mengajukan kredit pemilikan rumah oleh Bapak Suyamto :

”Ya lumayan – lumayan gampang yang mungkin ada perlu dibenahi artinya e e syarat itu harus benar – benar ada di brosur itu dan ndak usah 2 x kerja misalnya wah ini kurang ini pak sebetulnya eh sebaiknya itu di kompliti sekalian di data persyaratan kadangkala di situ ga ada kan ini apa ini kadang waktu memang perlu ini juga kan pertimbangan.”  
( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 )

Dari pengertian diatas bahwa dirasa pengajuannya sebenarnya mudah namun dilapangan nasabah harus kembali datang untuk melengkapi persyaratan kredit pemilikan rumah yang masih belum lengkap. Padahal dari keinginan nasabah dapat dibuatkan data secara rinci mengenai hal untuk melengkapi KPR agar nasabah tidak banyak membuang waktunya.

Sementara itu ada juga nasabah Bapak Sulistiyanto yang mengungkapkan hal berikut ini :

”Wah mudah saya, waktu itu mudah malam saya didatangi paginya dipanggil BTN pada waktu itu kantornya belum di sini mas masih kecil kantornya di beteng masih kaya rumah masih kaya los – losan gitu aja thok udah belum sebesar ini belum sebesar ini.”

( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Penuturan yang sama oleh Bapak Purnomo, B. A selaku Purnawirawan TNI Angkatan Udara :

”Kalau ditempat saya mudah mendaftar asal sudah memenuhi persyaratan usia kemudian mendekati pensiun belum memiliki rumah maka didaftar oleh PRIM KOPAU (PRIMER KOPERASI ANGKATAN UDARA).”

( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Dari wawancara diatas dapat diketahui pula bahwa proses pengajuan kredit pada awal Bank BTN membuka kantor di Solo melayani nasabah dengan cepat. Juga pengajuannya ternyata mudah menurut Bapak Purnomo yang melalui kantor beliau tempat bekerja sebelumnya sudah ada pendataan bagi anggota TNI AU yang mendekati masa pensiun belum memiliki rumah akan didaftar oleh PRIM KOPAU.

Berbeda penuturan Mas Samuel pada proses pengajuan kredit pemilikan rumah beliau menyatakan :

”Tidak terlalu sulit, hanya saja pada waktu menunggu proses akad kredit harga BBM naik. Sehingga pihak Bank sementara tidak melayani KPR. Karena dengan harga BBM naik berimbas pada suku bunga yang ikut naik sampai 20 %. Dan bisa berakibat kredit macet. Jadi saya harus menunggu kurang lebih 6 bulan di acc nya pengajuan kredit.”

( Wawancara tanggal 26 Januari 2008 )

Keterangan Mas Samuel tersebut menunjukkan bahwa ketika proses pengajuan kredit pemilikan rumah tidak terlalu sulit. Akan tetapi pada proses akad kredit bersamaan kenaikan harga BBM, sehingga Bank BTN tidak melayani KPR. Karena dengan harga BBM naik berimbas pada suku bunga yang ikut naik sampai 20 %. Dan bisa berakibat kredit macet.

Mas Samuel harus menunggu di accnya kpr beliau kurang lebih 6 bulan.

Dari berbagai keterangan dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah pada waktu pengajuan kredit pemilikan rumah merasakan kemudahan pada proses tersebut karena tidak rumit. Meskipun juga terdapat hambatan pada waktu salah satu nasabah yang bernama Mas Samuel mengalami penundaan ketika akad kredit karena bersamaan kondisi kenaikan BBM yang berdampak juga pada kenaikan bunga mencapai 20 %, maka beliau menunggu sekitar 6 bulan untuk di accnya KPR beliau.

#### **b. Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah**

Pemanfaatan kredit pemilikan rumah ( KPR ) disini adalah bagaimana tindakan atau perilaku nasabah terhadap rumah hasil dari pemanfaatan kpr. Apakah sudah digunakan sesuai dengan adanya subsidi bagi nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah tersebut yaitu untuk kebutuhan pokok tempat tinggal ataukah untuk investasi maupun yang lain. Hal itu dapat dilihat dalam wawancara berikut ini :

Ibu Margareth selaku karyawan rumah sakit mengatakan :

”Wah ya ga untuk kebutuhan anu, termasuk primer ya pokok, dari pada ngontrak terus umurnya kan udah makin tua, misalnya ada uang 7 juta untuk ngontrak mending untuk DP rumah, sekarang ngontrak rumah aja ya mahal mas mending untuk beli rumah.”  
( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 )

Bapak Sulistiyanto mengungkapkan :

”O saya ndak kalau investasi juga ndak investasi kalau ada semua orang pasti mau investasi tapi yang jelas saya itu kebutuhan primer ya

jadi untuk kebutuhan, bagaimana namanya orang berkeluarga itu harus rumah nomer 1 punya mobil punya "anu" tapi ga punya rumah kan lha seperti itu."

( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Dari beberapa keterangan diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan nasabah kredit pemilikan rumah yang sudah berkeluarga serta memiliki anak menggunakan rumah sebagai kebutuhan primer untuk menetap dan digunakan untuk beraktifitas. Sedangkan bagi nasabah yang dapat dikatakan belum menikah maupun sudah baru saja berkeluarga penggunaan rumah tersebut pasti juga berbeda seperti yang di ungkapkan beberapa informan berikut ini :

Bapak Suyamto mengatakan :

"Pertama dulu memang kita untuk kebutuhan tapi e kadang berpikir juga untuk investasi dan terjadi juga itu, awal – awal ambil kita ambil berumur 24 tahun bener – bener untuk hidup itu untuk di pake tapi kemarin kita ambil ini untuk investasi."

( Wawancara tanggal 15 Januari 2008 )

Ibu Puji Astuti menjelaskan :

- " Ya buaat tempat tinggal iya, buat ehm o ya kebetulan KPR ku di Bekasi aku di solo saat ini ya kemarin sih masih tak sewain tapi sekarang penyewanya udah pergi jadinya nganggur ga ada manfaatnya jadi guwe cuman wa cuman bayar cicilannya doang,

- E belom, o ya ya ya ya kemarin itu bukan bisnis ya guwe sewanya murah jadi ga ada unsur ga ada unsur keuntungan di situ cuma unsure ya yang penting rumah guwe ke ke inilah keurus."

( Wawancara tanggal 16 Januari 2008 )

Jadi seperti ibu Puji beliau sudah berkeluarga dan memiliki rumah di Bekasi karena bekerja di solo maka rumah yang dibekasi juga dapat dikatakan disewakan atau di bisniskan tapi secara sadar beliau hanya ingin

rumahnya terurus tapi karena sewanya murah jadi beliau tidak merasa adanya keuntungan.

Lain lagi dengan Mas Samuel, seorang karyawan yang belum menikah tersebut menceritakan :

”Untuk kebutuhan primer. Karena saya merasa nyaman tinggal di rumah sendiri dari pada ngontrak. Menurut saya ngontrak terlalu repot dan kasihan nanti anak dan istri kalau saya sudah berkeluarga.”

**Foto 4.1**



Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah nantinya setelah menikah untuk tempat tinggal bersama keluarganya Mas Samuel.

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah KPR menggunakan rumah tersebut untuk tempat tinggal ( kebutuhan primer ). Setelah kebutuhan rumah terpenuhi juga terdapat yang nasabah yang memanfaatkan untuk investasi pribadi, dan terdapat pula nasabah yang membeli rumah untuk investasi bagi putranya setelah dewasa. Pemanfaatan



lain memiliki rumah ada yang ketika harus bekerja di luar kota maka sebenarnya dapat dikatakan dibisniskan karena rumah tersebut dikontrakkan akan tetapi nasabah merasa bahwa ini bukan bisnis karena tidak ada unsur keuntungan akan tetapi ingin agar rumahnya terawat. Responden yang belum menikah ketika membeli rumah dimanfaatkan untuk nantinya setelah menikah karena menurutnya harga property akan terus naik.

Untuk selanjutnya perilaku atau tindakan nasabah dalam pemanfaatan kredit kepemilikan rumah dapat dilihat pada matriks berikut ini :

#### **MATRIKS 4.2**

##### **Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah**

<b>No</b>	<b>Responden</b>	<b>Proses Pengajuan</b>	<b>Pemanfaatan atau Penggunaan Rumah</b>
1	Ibu Margareth	Tidak sulit	Termasuk primer yang pokok
2	Ibu Endang Widiyati	Mudah sekali	Untuk rumah pribadi
3	Bapak Budi Utomo	Dulu gampang, ini cari informasi lagi	Memang untuk ditempat tinggal
4	Bapak Suyamto	Lumayan gampang	Pertama untuk kebutuhan lalu berfikir juga untuk investasi kemarin ambil ini untuk investasi
5	Bapak Sulistiyanto	Mudah, malam didatangi	Saya itu kebutuhan primer

		paginya dipanggil Bank BTN	
6	Bapak Purnomo, B.A.	Tempat saya mudah asal memenuhi persyaratan usia lalu mendekati pensiun belum punya rumah didaftar PRIM KOPAU	Tempat tinggal
7	Nyonya Sri Handikin	Ndak sulit	Untuk anak saya investasi
8	Ibu Kasmularsih	Itu mudah	Untuk tempat tinggal
9	Bapak Tri Marsono	Mudah	Tempat tinggal
10	Bapak Sudarno	Ya asal syarat sudah lengkap saya kira ndak sulit	Untuk dipakai sendiri
11	Ibu Puji Astuti	Kolektif tidak sulit karena dibantu oleh companya (perusahaan)	Awalnya untuk tempat tinggal karena pindah kerja lalu dikontrakkan dapat dikatakan dibisniskan, tapi tidak ada unsur keuntungan menurut saya karena sewanya murah yang penting
12	Mas Samuel	Tidak terlalu sulit, tapi karena BBM naik saya harus menunggu di acc nya kpr saya dari bank BTN +- 6	Karena belum menikah nantinya untuk kebutuhan primer dengan keluarganya dari pada ngontrak

		bulan	
--	--	-------	--

Sumber : Data Primer

Dari matriks diatas dapat disimpulkan bahwa tindakan atau perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah meliputi tindakan dalam proses pengajuan dan pemanfaatan atau penggunaan rumah tersebut.

Dalam proses pengajuan, nasabah memang merasa tidak sulit mengetahui langkah data yang diperlukan tersebut mereka melakukan tindakan agar mereka dapat mengajukan kredit pemilikan agar dapat diterima oleh Bank BTN. Menurut keterangan Bapak Sulistiyanto waktu pengajuan itu mudah malam didatangi paginya dipanggil BTN. Namun peneliti juga menemui hal adanya keterlambatan kredit yang di alami Mas Samuel ketika beliau menunggu proses akad kredit harus menunggu di acc nya pengujian kredit beliau +- 6 bulan, akan tetapi waktu itu bersamaan juga dengan kenaikan bbm maka berimbas kenaikan bbm maka Bank sementara tidak melayani KPR.

Dalam hal pemanfaatan atau penggunaan rumah tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah kredit pemilikan rumah mengutamakan sebagai tempat tinggal untuk kebutuhan primer. Akan tetapi juga terdapat responden yang telah tercukupi kebutuhan primernya maka memiliki rumah lagi sebagai investasi pribadi maupun investasi bagi putra – putrinya setelah dewasa. Responden lain mengatakan bahwa sebenarnya rumahnya dibisniskan tetapi

beliau tidak merasa itu bisnis karena tidak ada unsur keuntungan melainkan agar rumahnya terurus karena harus bekerja di kota lain.

Jadi apabila dikaitkan dengan teori, Parsons menekankan pentingnya pemahaman orientasi individu yang bersifat subyektif, termasuk definisi situasi serta kebutuhan dan tujuan individu. Dan analisa Parsons banyak menggunakan alat tujuan ( means and frame work ). Intinya bahwa (1) tindakan itu diarahkan pada tujuannya ( memiliki suatu tujuan ) ; (2) tindakan terjadi dalam suatu situasi, dimana elemennya sudah pasti, sedangkan elemen – elemen lainnya digunakan oleh yang bertindak itu sebagai alat menuju tujuan itu ; dan (3) secara normative tindakan itu diatur sehubungan dengan penentuan alat dan tujuan (Johnson, 1986 : 106).

Pemikiran Parsons diatas jika diterapkan dalam kajian penelitian ini bahwa nasabah kredit pemilikan rumah mempunyai tujuan yaitu agar dapat memenuhi kebutuhan primer yaitu rumah yang serba sulit seperti sekarang ini dengan cara memanfaatkan rumah tersebut untuk kebutuhan tempat tinggal, bisnis, maupun investasi pribadi, serta investasi bagi putra – putrinya sehingga muncul tindakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Parsons juga menjelaskan bahwa orientasi orang bertindak itu terdiri dua elemen dasar yaitu orientasi motivasional dan orientasi nilai. Orientasi motivasional menunjuk pada keinginan untuk memperbesar kepuasan dan menyeimbangkan sedangkan orientasi nilai menunjuk pada standart – standart yang mengendalikan pilihan – pilihan individu ( alat dan tujuan ) dan prioritas sehubungan dengan adanya kebutuhan – kebutuhan dan tujuan yang berbeda.

Dimensi kognitif adalah salah satu dimensi dari orientasi motivasional pada dasarnya menunjuk pada pengetahuan orang yang bertindak itu mengenai situasinya, khususnya kalau dihubungkan dengan kebutuhan dan tujuan – tujuan pribadi. Dimensi ini mencerminkan kemampuan dasar manusia untuk membedakan antara rangsangan – rangsangan yang berbeda dan membuat generalisasi dari satu rangsangan dengan rangsangan yang lainnya.

Memanfaatkan kredit pemilikan rumah adalah suatu hak yang harus diterima oleh nasabah yang betul – betul akad kreditnya telah disetujui oleh pihak Bank. Selanjutnya pengetahuan dan perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah dapat dilihat pada matriks berikut ini :

### **MATRIKS 4.3**

#### **Pengetahuan dan Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan**

#### **Kredit Pemilikan Rumah**

No.	Permasalahan	Penjelasan
1	<b>Pengetahuan Nasabah Tentang Kredit Pemilikan Rumah</b>	
	a. Maksud dan Tujuan Kredit Pemilikan Rumah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tujuan adanya kredit pemilikan rumah menurut beberapa sumber maksud dan tujuan diberikannya layanan kredit pemilikan rumah sudah jelas, artinya membantu para nasabah yang ingin memiliki rumah akan tetapi tidak mempunyai uang secara cash dalam jumlah banyak. Tujuan tersebut agar lebih ditekankan pada kebutuhan primer karena rumah merupakan</li> </ul>

		<p>tempat untuk tinggal dan untuk melakukan kegiatan lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah pada nasabah mempunyai pendapat yang berbeda – beda. Kredit pemilikan rumah meningkatkan kesejahteraan untuk kebutuhan primer perumahan jadi bila tidak ada fasilitas KPR mungkin beli rumah untuk masa sekarang jika tidak melalui kredit akan kesulitan. KPR itu merupakan sarana fasilitator untuk mendapatkan suatu kredit khususnya rumah, sebenarnya bank semua bisa akan tetapi kredit yang diambil adalah di Bank BTN.</li> </ul>
	<p>b. Pembayaran dan Bunga Kredit Pemilikan Rumah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah oleh nasabah antara lain biasanya jika seseorang mengambil KPR di awal tahun pertama sampai tahun ke tiga dirasa memberatkan tapi pendapatan lain pastinya meningkat seperti 3 tahun kesana pasti hampir 5 tahun sudah tidak terasa. Pada proses pembayaran dan bunga KPR juga terdapat nasabah yang merasakan jika dibicarakan memberatkan, ini disebabkan oleh nasabah yang ketika awalnya mengajukan kredit sering kurang memahami perhitungan – perhitungan angsuran maka ketika sudah berjalan merasakan berat.</li> <li>• Mengenai bunga hal yang dirasakan oleh nasabah KPR tidak berat beliau hanya mengetahui bahwa ada pemotongan gaji setiap bulan berlanjut selama 5 tahun sedangkan bunga dirasa</li> </ul>

		relatif sedang akan tetapi jika selalu terdapat kenaikan akan memberatkan nasabah kredit pemilikan rumah.
2	<b>Perilaku Nasabah Dalam Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah</b>	
	a. Perilaku Proses Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengajuan KPR merupakan tindakan rasional awal ketika nasabah ingin memiliki rumah melalui sistem kredit. Seorang nasabah kredit pemilikan rumah menyarankan hendaknya ada perlu yang dibenahi. Antara lain mengenai syarat – syarat harus benar – benar terdapat di dalam brosur pengajuan KPR. Agar memberikan layanan yang cepat dimana dalam hal ini pengajuan kredit pemilikan rumah nasabah tidak terlalu sering datang untuk memenuhi persyaratan yang kurang.</li> <li>• Nasabah kredit pemilikan rumah berpendapat awalnya ketika pengajuan kredit malam harinya ada karyawan yang datang untuk membantu proses pengajuan kredit. Dari pihak Bank BTN sebelumnya kantornya belum berada di jl. Slamet Riyadi pada saat itu masih berada di daerah Beteng belum sebesar saat ini, paginya ada panggilan dari pihak Bank BTN. Keadaan tersebut berbeda dengan nasabah kredit pemilikan rumah yang bekerja menjadi TNI AU ketika proses pengajuan kredit dari pihak tempat bekerja mudah mendaftar asal sudah memenuhi persyaratan usia dan mendekati masa pensiun kerja yang belum memiliki rumah maka akan didaftar oleh Prim KOPAU yaitu merupakan primer koperasi angkatan udara.</li> </ul>

	<p>b. Perilaku Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki rumah melalui sistem kredit termasuk salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Padahal jika seseorang harus mengontrak rumah terus dan usia juga terus bertambah misalnya uang yang akan dipakai untuk mengontrak rumah dapat dijadikan sebagai dp melalui kredit pemilikan rumah. Untuk masa sekarang mengontrak rumah saja mahal dari pada harus mengontrak rumah lebih baik untuk membeli rumah secara kredit.</li> <li>• Nasabah yang awalnya memilki rumah hanya untuk kebutuhan primer saja memiliki pikiran untuk kredit pemilikan rumah juga sebagai investasi. Hal ini juga muncul keinginan tersebut dipengaruhi karena investasi tersebut nantinya dapat digunakan oleh putra – putrinya setelah dewasa. Jika nasabah berpikir untuk investasi menurut seseorang kredit pemilikan rumah benar – benar hanya digunakan untuk kebutuhan primer, bagaimana jika keluarga itu menomer satukan punya mobil dari pada punya rumah itu hal yang kurang sesuai.</li> <li>• Kredit pemilikan rumah awalnya benar – benar hanya untuk kebutuhan pokok tempat tinggal ketika nasabah harus bekerja di luar kota maka rumah yang digunakan sebagai tempat tinggal disewakan. Hal ini disebabkan karena rumah tersebut tidak dihuni maka hasil dari uang sewa tersebut digunakan untuk membayar angsuran rumah setiap bulannya.</li> </ul>
--	---	--



Sumber : Data Primer

Dari matriks diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun nasabah mempunyai pengetahuan yang baik tentang kredit pemilikan rumah mereka tetap memanfaatkan layanan tersebut untuk memenuhi dan membantu kebutuhan rumah melalui kredit pemilikan dari Bank BTN. Namun semua itu wajar karena nasabah perlu layanan tersebut dan pihak Bank ikut membantu secara tidak langsung kebutuhan nasabah khususnya rumah, dan rumah sebagai investasi pribadi maupun untuk anaknya dan bisnis menyewakan rumah.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Maksud dan Tujuan Kredit Pemilikan Rumah**

Pemahaman mengenai kredit pemilikan rumah pada nasabah mempunyai pendapat yang berbeda – beda. Sebelum memutuskan untuk membeli rumah secara kredit seseorang lebih dahulu mengetahui pemahaman tentang kredit pemilikan rumah itu sendiri. Menurut nasabah pemahaman kredit pemilikan rumah bagi seseorang itu terletak pada kebutuhan yang ingin dipenuhi. Rumah lebih diutamakan untuk kebutuhan primer.

Tujuan adanya kredit pemilikan rumah menurut beberapa sumber maksud dan tujuan diberikannya layanan kredit pemilikan rumah sudah jelas, artinya membantu para nasabah yang ingin memiliki rumah akan tetapi tidak mempunyai uang secara cash dalam jumlah banyak. Tujuan tersebut agar lebih

ditekankan pada kebutuhan primer karena rumah merupakan tempat untuk tinggal dan untuk melakukan kegiatan lain.

Maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah pada nasabah mempunyai pendapat yang berbeda – beda. Kredit pemilikan rumah meningkatkan kesejahteraan untuk kebutuhan primer perumahan jadi bila tidak ada fasilitas KPR mungkin beli rumah untuk masa sekarang jika tidak melalui kredit akan kesulitan. KPR itu merupakan sarana fasilitator untuk mendapatkan suatu kredit khususnya rumah, sebenarnya bank semua bisa akan tetapi kredit yang diambil adalah di Bank BTN.

Kredit pemilikan rumah memberi kemudahan bagi khususnya purnawirawan untuk dapat memiliki rumah dengan sistem kredit dalam waktu yang ditentukan, adanya KPR bisa memiliki rumah walaupun hidup di jangka panjang. KPR membantu kalangan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan tempat tinggal.

Berdasarkan penjelasan di atas ada kecenderungan bahwa masyarakat memandang kredit pemilikan rumah sangat membantu untuk memenuhi kehidupannya. Proses KPR PNS dipermudah, Solo proses penyaluran kredit bagi Pegawai Negeri Sipil ( PNS ) yang akan membeli rumah melalui fasilitas Tabungan Perumahan ( Taperum ) akan dipercepat. Cukup beberapa jam saja. ”Kalau sebelumnya butuh waktu 3-4 hari bahkan bisa 10 hari apabila lokasinya dipelosok Papua, dengan sistem on-line ( tersambung ) cukup beberapa jam saja, ” kata Menteri Negara Perumahan Rakyat ( Menpera ), M. Yusuf Asy’ari di Jakarta, Selasa. Menpera mengharapkan dengan

ditandatanganinya kerja sama proses pemeriksaan ( verifikasi ) kelayakan debitur PNS dalam mendapatkan kredit Taperum secara on-line dengan sejumlah bank akan memangkas rantai birokrasi sampai 50 %.

Sebagai tahap awal dalam meningkatkan pelayanan kepada PNS telah ditandatangani kerja sama dengan Bank BTN, BNI, Bukopin, Bumiputera, serta Bank Mega Syariah. Menyusul tanggal 14 Februari 2008 dengan Bank Pembangunan Daerah ( BPD ). Perbankan kepada PNS akan menyalurkan produk pinjaman uang muka Kredit Pemilikan Rumah ( KPR ), pinjaman sebagian biaya membangun, dan pinjaman lunak konstruksi melalui fasilitas Badan Pertimbangan Tabungan Perumahan ( Bapertarum ).

## **2. Pembayaran dan Bunga Kredit Pemilikan Rumah**

Pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah ini merupakan beberapa hal yang dirasakan oleh nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah. Hal ini dapat dirasakan oleh nasabah pribadi pada saat kredit pemilikan rumah setiap bulannya harus mengangsur. Pada penelitian ini proses pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah oleh nasabah antara lain biasanya jika seseorang mengambil KPR di awal tahun pertama sampai tahun ke tiga dirasa memberatkan tapi pendapatan lain pastinya meningkat seperti 3 tahun kesana pasti hampir 5 tahun sudah tidak terasa. Pada proses pembayaran dan bunga KPR juga terdapat nasabah yang merasakan jika dibicarakan memberatkan, ini disebabkan oleh nasabah yang ketika awalnya mengajukan kredit sering

kurang memahami perhitungan – perhitungan angsuran maka ketika sudah berjalan merasakan berat.

Mengenai bunga hal yang dirasakan oleh nasabah KPR tidak berat beliau hanya mengetahui bahwa ada pemotongan gaji setiap bulan berlanjut selama 5 tahun sedangkan bunga dirasa relatif sedang akan tetapi jika selalu terdapat kenaikan akan memberatkan nasabah kredit pemilikan rumah.

Dalam hal ini, Parsons menjelaskan bahwa seseorang melakukan suatu tindakan berdasar atas orientasi motivasional dan orientasi nilai. Orientasi motivasional menunjuk pada keinginan individu yang bertindak untuk memperbesar kepuasan dan mengurangi kekecewaan. Sedangkan orientasi nilai menunjuk pada standar – standar normatif yang mengedalikan pilihan – pilihan individu (alat dan tujuan) dan prioritas sehubungan dengan adanya kebutuhan – kebutuhan dan tujuan – tujuan yang berbeda. (Parsons dalam Johnson, 1996:114).

Berdasarkan data diatas, ternyata para nasabah kredit pemilikan rumah pada proses pembayaran dan bunga merasakan tidak berat jika setiap bulannya harus adanya pemotongan gaji untuk mengangsur KPR.

### **3. Perilaku Proses Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah**

Pengajuan kredit pemilikan rumah ini yang terlibat adalah karyawan yang menangani masalah KPR di Bank BTN mulai pada bagian Loan Service sampai bagian CWO (penanganan nasabah yang menunggak). Pengajuan KPR

merupakan tindakan rasional awal ketika nasabah ingin memiliki rumah melalui sistem kredit.

Seorang nasabah kredit pemilikan rumah menyarankan hendaknya ada perlu yang dibenahi. Antara lain mengenai syarat – syarat harus benar – benar terdapat di dalam brosur pengajuan KPR. Agar memberikan layanan yang cepat dimana dalam hal ini pengajuan kredit pemilikan rumah nasabah tidak terlalu sering datang untuk memenuhi persyaratan yang kurang.

Nasabah kredit pemilikan rumah berpendapat awalnya ketika pengajuan kredit malam harinya ada karyawan yang datang untuk membantu proses pengajuan kredit. Dari pihak Bank BTN sebelumnya kantornya belum berada di jl. Slamet Riyadi pada saat itu masih berada di daerah Beteng belum sebesar saat ini, paginya ada panggilan dari pihak Bank BTN. Keadaan tersebut berbeda dengan nasabah kredit pemilikan rumah yang bekerja menjadi TNI AU ketika proses pengajuan kredit dari pihak tempat bekerja mudah mendaftar asal sudah memenuhi persyaratan usia dan mendekati masa pensiun kerja yang belum memiliki rumah maka akan didaftar oleh Prim KOPAU yaitu merupakan primer koperasi angkatan udara.

Apabila dikaitkan pada teori dalam penelitian ini, pola memiliki rumah melalui sistem kredit Bertolak dari konsep dasar tindakan social dan antar hubungan social itu Max Weber mengemukakan lima ciri pokok yang menjadi sasaran penelitian sosiologi yaitu :

6. Tindakan manusia yang menurut si actor mengandung makna yang subyektif. Ini meliputi berbagai tindakan nyata.

7. Tindakan nyata dan yang bersifat membatin sepenuhnya dan bersifat subyektif.
8. Tindakan yang meliputi pengaruh positif dari suatu situasi, tindakan yang sengaja diulang serta tindakan dalam bentuk persetujuan secara diam – diam.
9. Tindakan itu diarahkan pada seseorang atau kepada beberapa individu.
10. Tindakan itu memperhatikan tindakan orang lain dan terarah kepada orang lain itu. (Ritzer,1992:45)

Demikian pula yang ada dalam penelitian ini bahwa nasabah kredit pemilikan rumah memiliki keinginan untuk mempunyai rumah menggunakan cara, teknik dalam menyelaraskan kebutuhan primer khususnya tempat tinggal. Kondisi rumah disesuaikan dengan kemampuan untuk mengangsur agar hasil yang didapatkan memuaskan sehingga kebutuhan rumah pribadi terpenuhi.

Berdasarkan penjelasan diatas ada kecenderungan bahwa seorang nasabah kredit mempunyai cara rasional yang berbeda – beda dalam memiliki rumah. Seorang nasabah kredit pemilikan rumah ingin memiliki rumah melalui proses yang mudah dan cepat. Tujuan rasional lain yang mempengaruhi yaitu masalah ketika seseorang akan mendekati masa pensiun hendaknya mempersiapkannya dengan salah satunya memiliki rumah pribadi agar nantinya dapat menikmati hari tuanya.

Lingkungan sosial dan keluarga juga membawa pengaruh terhadap motivasi untuk mempunyai rumah. Lingkungan keluarga membawa pengaruh yang cukup besar selain motivasi diri sendiri maupun pasangan hidup.

Seseorang yang telah berkeluarga menginginkan memiliki rumah pribadi dengan segera maka kebutuhan rumah ini dapat segera terbantu ketika seseorang mengajukan kredit pemilikan rumah. Hal inilah membawa pengaruh pada pola perilaku secara rasional nasabah yang masih lajang mengajukan kredit pemilikan rumah untuk mempersiapkan nantinya setelah menikah dapat memiliki rumah sendiri. Ketika nasabah yang akan mengajukan kpr melakukan tindakan dengan berkonsultasi baik kepada pihak developer property, suami – istri maupun dengan orang tua keluarganya . Bahwa ketika harus mengambil kpr itu dipastikan bahwa sanggup untuk menyelesaikan kreditnya. Tindakan ini dijalani melalui kredit pemilikan rumah agar mendapatkan hasil yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan primer.

#### **4. Perilaku Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah**

Pemanfaatan kredit pemilikan rumah disini bagaimana tindakan rasional atau perilaku nasabah dalam memanfaatkan rumah tersebut mendorong indikasi cepat dapat selesai. Apakah sudah betul – betul digunakan sesuai dengan adanya subsidi bagi nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah tersebut yaitu untuk kebutuhan pokok tempat tinggal ataukah untuk investasi maupun yang lain.

Memiliki rumah melalui sistem kredit termasuk salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Padahal jika seseorang harus mengontrak rumah terus dan usia juga terus bertambah misalnya uang yang akan dipakai untuk mengontrak rumah dapat dijadikan sebagai dp melalui kredit pemilikan

rumah. Untuk masa sekarang mengontrak rumah saja mahal dari pada harus mengontrak rumah lebih baik untuk membeli rumah secara kredit.

Nasabah yang awalnya memilki rumah hanya untuk kebutuhan primer saja memiliki pikiran untuk kredit pemilikan rumah juga sebagai investasi. Hal ini juga muncul keinginan tersebut dipengaruhi karena investasi tersebut nantinya dapat digunakan oleh putra – putrinya setelah dewasa. Jika nasabah berpikir untuk investasi menurut seseorang kredit pemilikan rumah benar – benar hanya digunakan untuk kebutuhan primer, bagaimana jika keluarga itu menomer satukan punya mobil dari pada punya rumah itu hal yang kurang sesuai.

Kredit pemilikan rumah awalnya benar – benar hanya untuk kebutuhan pokok tempat tinggal ketika nasabah harus bekerja di luar kota maka rumah yang digunakan sebagai tempat tinggal disewakan. Hal ini disebabkan karena rumah tersebut tidak dihuni maka hasil dari uang sewa tersebut digunakan untuk membayar angsuran rumah setiap bulannya. Menurut beliau uang sewa tersebut tidak terlalu besar yang lebih diinginkan bahwa rumah yang dimiliki ada yang membersihkan dan mengurus. Melalui kredit pemilikan rumah nantinya sebagai kebutuhan primer untuk tempat tinggal sendiri dari pada sesorang harus mengontrak. Jika mengontrak terlalu repot dan kasihan anak dan istri kalau sudah berkeluarga, hal ini benar – benar dipersiapkan sebelum menikah agar supaya kebutuhan rumah sudah terpenuhi.

Jika dikaitkan pada teori dalam penelitian ini, perilaku nasabah kredit pemilikan rumah sesuai dengan asumsi Max Weber yaitu tindakan social yang



dimaksudkan weber dapat berupa tindakan yang nyata – nyata diarahkan kepada orang lain. Juga dapat berupa tindakan yang sifatnya membatin atau bersifat subyektif yang mungkin terjadi karena pengaruh positif dari situasi tertentu atau merupakan tindakan perulangan dengan sebagai akibat dari pengaruh situasi serupa, atau berupa persetujuan pasif dalam situasi tertentu.

Dari pendekatan diatas jika diterapkan dalam penelitian ini bahwa tindakan nasabah dalam memanfaatkan kredit pemilikan rumah mempunyai tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan rumah keluarga dengan cara mencicil. Dimana nasabah dalam memanfaatkan kredit pemilikan rumah tersebut banyak diwarnai oleh situasi, kebutuhan dan tujuan dari nasabah tersebut. Sedangkan upaya mencapai tujuan tersebut dengan cara menggunakan dana yang dimiliki digunakan untuk mengambil kredit pemilikan rumah.

Pemahaman dan penilaian tentang program kredit pemilikan rumah oleh nasabah akan berpengaruh terhadap perilakunya. Tindakan atau perilakunya yang rasional dan terarah dari nasabah menurut pendekatan diatas didasari dengan pengetahuan dan perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah tersebut. Apabila para nasabah KPR mempunyai pengetahuan yang baik serta perilaku yang positif tentang kredit pemilikan rumah maka berpengaruh terhadap tindakan mereka dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah tersebut. Nasabah yang bersamaan waktu saat ini mengalami kenaikan BBM juga berpengaruh terhadap kenaikan suku bunga yang dikeluarkan oleh Bank, tindakan yang juga dilakukan nasabah mencari sumber

informasi apakah pembebanan bunga jauh lebih tinggi maupun yang paling dirasa sesuai dengan kondisi saat kenaikan BBM saat ini, jika dimungkinkan nasabah akan memindahkan kreditnya di tempat lain tindakan ini dilakukan untuk mengurangi kekecewaan atas kenaikan BBM saat ini.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan orientasi orang berperilaku diarahkan pada tujuannya yaitu memperbesar kepuasan dan mengurangi kekecewaan. Dimana hal itu dipengaruhi oleh pengetahuan serta perilaku nasabah yang didapat dari pengamatan panca indra atau masukan – masukan dari luar. Jadi bila pengetahuan nasabah tentang kredit pemilikan rumah baik maka akan lebih memahami manfaat layanan tersebut sehingga akan muncul sikap positif dan kemudian akan mendorong nasabah untuk memanfaatkan kredit pemilikan rumah.

Demikian dalam penelitian ini apabila dihubungkan dengan teori Weber tentang tindakan sosial salah satunya adalah tipe tindakan *Zwerk Rational* yakni tindakan sosial murni. Dalam tindakan ini aktor tidak hanya sekedar menilai cara yang terbaik untuk mencapai tujuannya tapi juga menentukan nilai dari tujuan itu sendiri. Tujuan dalam *Zwerk rational* tidak absolute. Ia dapat juga menjadi cara dari tujuan berikutnya. Bila aktor berkelakuan dengan cara yang paling rasional maka mudah memahami tindakannya itu.

Tindakan nasabah kredit pemilikan rumah memanfaatkan untuk memiliki rumah pribadi menggunakan cara dalam menyelaraskan agar sampai menyelesaikan kredit rumah dengan baik. Melalui kredit pemilikan rumah ini

disesuaikan dengan penghasilan ekonomi masing – masing agar hasil yang didapatkan memuaskan sehingga lancar dalam proses mengansur hingga lunas kredit pemilikan rumah. Berdasarkan penjelasan diatas ada kecenderungan bahwa seseorang melalui kredit pemilikan rumah mempunyai tindakan rasional yang berbeda dalam pemanfaatan. Pemanfaatan ini oleh nasabah tujuan rasionalnya benar – benar digunakan sebagai kebutuhan primer dari pada harus mengontrak rumah lebih baik uangnya untuk mengansur. Setelah kebutuhan primer rumah terpenuhi melalui kredit pemilikan rumah yang selanjutnya mengajukan kembali nantinya sebagai investasi putra – putrinya. Bagi seseorang yang bekerja di luar kota uang untuk mengansur setiap bulannya dapat terbantu karena adanya uang sewa dari rumah. Bersamaan dengan kenaikan harga BBM kondisi nasabah yang mengansur tidak mengalami perubahan, sedangkan ini menjadikan harga jual rumah naik serta pihak developer lebih merasa diuntungkan bersamaan kenaikan BBM. Kredit pemilikan rumah membantu seseorang yang akan mempersiapkan seseorang untuk setelah menikah dapat memiliki rumah pribadi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang pengetahuan dan perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah ( KPR ) dapat disimpulkan bahwa hampir semua nasabah kredit pemilikan rumah mengetahui dan memahami tentang layanan tersebut. Pengetahuan maksud dan tujuan disini adalah apa sebenarnya tujuan adanya kredit pemilikan rumah ( KPR ). Menurut beberapa sumber maksud dan tujuan diberikannya layanan kredit pemilikan rumah sudah jelas, artinya membantu para nasabah yang ingin memiliki rumah akan tetapi tidak mempunyai uang secara cash dalam jumlah banyak. Tujuan tersebut agar lebih ditekankan pada kebutuhan primer karena rumah merupakan tempat untuk tinggal dan untuk melakukan kegiatan lain. Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masyarakat atau nasabah KPR yang mengambil KPR sebenarnya mengetahui tujuan diberikannya kredit pemilikan rumah tersebut. Pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah ini merupakan beberapa hal yang dirasakan oleh nasabah yang mengambil kredit pemilikan rumah. Hal ini dapat dirasakan oleh nasabah pribadi pada saat kredit pemilikan rumah setiap bulannya harus mengangsur.

Dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah yaitu perilaku dalam proses pengajuan kredit pemilikan rumah, dan bagaimana tindakan atau perilaku

nasabah terhadap rumah hasil dari pemanfaatan kpr. Dalam proses pengajuan kredit pemilikan rumah ini yang terlibat adalah karyawan yang menangani masalah KPR di Bank BTN mulai pada bagian Loan Service sampai bagian CWO ( penanganan nasabah yang menunggak ). Pengajuan KPR merupakan tindakan awal ketika nasabah ingin memiliki rumah melalui sistem kredit. Pada waktu pengajuan kredit pemilikan rumah merasakan kemudahan pada proses tersebut karena tidak rumit. Meskipun juga terdapat hambatan pada waktu salah satu nasabah yang bernama Mas Samuel mengalami penundaan ketika akad kredit karena bersamaan kondisi kenaikan BBM yang berdampak juga pada kenaikan bunga mencapai 20 %, maka beliau menunggu sekitar 6 bulan untuk di accnya KPR beliau.

Nasabah KPR menggunakan rumah tersebut untuk tempat tinggal ( kebutuhan primer ). Setelah kebutuhan rumah terpenuhi juga terdapat yang nasabah yang memanfaatkan untuk investasi pribadi, dan terdapat pula nasabah yang membeli rumah untuk investasi bagi putranya setelah dewasa. Pemanfaatan lain memiliki rumah ada yang ketika harus bekerja di luar kota maka sebenarnya dapat dikatakan dibisniskan karena rumah tersebut dikontrakkan akan tetapi nasabah merasa bahwa ini bukan bisnis karena tidak ada unsur keuntungan akan tetapi ingin agar rumahnya terawat. Responden yang belum menikah ketika membeli rumah dimanfaatkan untuk nantinya setelah menikah karena menurutnya harga property akan terus naik.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Empiris**

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh beberapa kesimpulan. Pengetahuan nasabah tentang kredit pemilikan rumah dalam penelitian ini adalah pengetahuan mengenai informasi kredit pemilikan rumah, maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah, pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah. Yaitu perilaku dalam proses pengajuan kredit pemilikan rumah, dan bagaimana tindakan atau perilaku nasabah terhadap rumah hasil dari pemanfaatan kpr.

Maksud dan tujuan kredit pemilikan rumah pada nasabah mempunyai pendapat yang berbeda – beda. Kredit pemilikan rumah meningkatkan kesejahteraan untuk kebutuhan primer perumahan jadi bila tidak ada fasilitas KPR mungkin beli rumah untuk masa sekarang jika tidak melalui kredit akan kesulitan. KPR itu merupakan sarana fasilitator untuk mendapatkan suatu kredit khususnya rumah, sebenarnya bank semua bisa akan tetapi kredit yang diambil adalah di Bank BTN.

Kredit pemilikan rumah memberi kemudahan bagi khususnya purnawirawan untuk dapat memiliki rumah dengan sistem kredit dalam waktu yang ditentukan, adanya KPR bisa memiliki rumah walaupun hidup di jangka panjang. KPR membantu kalangan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan tempat tinggal.

Hal ini dapat dirasakan oleh nasabah pribadi pada saat kredit pemilikan rumah setiap bulannya harus mengangsur. Pada penelitian ini proses pembayaran dan bunga kredit pemilikan rumah oleh nasabah antara lain biasanya jika seseorang mengambil KPR di awal tahun pertama sampai tahun ke tiga dirasa memberatkan tapi pendapatan lain pastinya meningkat seperti 3 tahun kesana pasti hampir 5 tahun sudah tidak terasa. Pada proses pembayaran dan bunga KPR juga terdapat nasabah yang merasakan jika dibicarakan memberatkan, ini disebabkan oleh nasabah yang ketika awalnya mengajukan kredit sering kurang memahami perhitungan – perhitungan angsuran maka ketika sudah berjalan merasakan berat.

Kecenderungan bahwa seorang nasabah kredit mempunyai motivasi yang berbeda – beda dalam memiliki rumah. Seorang nasabah kredit pemilikan rumah ingin memiliki rumah melalui proses yang mudah dan cepat. Motivasi lain yang mempengaruhi yaitu masalah ketika seseorang akan mendekati masa pensiun hendaknya mempersiapkannya dengan salah satunya memiliki rumah pribadi agar nantinya dapat menikmati hari tuanya.

Lingkungan sosial dan keluarga juga membawa pengaruh terhadap motivasi untuk mempunyai rumah. Lingkungan keluarga membawa pengaruh yang cukup besar selain motivasi diri sendiri maupun pasangan hidup. Seseorang yang telah berkeluarga menginginkan memiliki rumah

pribadi dengan segera maka kebutuhan rumah ini dapat segera terbantu ketika seseorang mengajukan kredit pemilikan rumah.

Nasabah kredit pemilikan rumah memanfaatkan untuk memiliki rumah pribadi menggunakan cara, teknik dalam menyelaraskan agar sampai menyelesaikan kredit rumah dengan baik. Melalui kredit pemilikan rumah ini disesuaikan dengan penghasilan ekonomi masing – masing agar hasil yang didapatkan memuaskan sehingga lancar dalam proses mengansur hingga lunas kredit pemilikan rumah.

## **2. Implikasi Teoritis**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan dengan disiplin ilmu sosiologi, maka penelitian ini menggunakan salah satu paradigma yang ada dalam ilmu sosiologi yaitu paradigma definisi social dan konsep tentang penafsiran dan pemahaman. Berkaitan dengan penelitian ini, pengetahuan dan perilaku dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah adalah bagian dari suatu tindakan social, hal ini jelas merupakan bagian dari paradigma definisi social, yang mana menyangkut “tindakan penuh arti” dari individu, tindakan social yang dimaksud adalah tindakan dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah.

Secara definitive, Max Weber merumuskan Sosiologi sebagai ilmu yang berusaha untuk menafsirkan dan memahami (Interpretative understanding) tindakan social serta antar hubungan sosial untuk sampai pada penjelasan kausal. (Weber dalam Ritzer, 1992 :44). Tindakan social yang dimaksudkan weber dapat berupa tindakan yang nyata – nyata



diarahkan kepada orang lain. Juga dapat berupa tindakan yang sifatnya membatin atau bersifat subyektif yang mungkin terjadi karena pengaruh positif dari situasi tertentu atau merupakan tindakan perulangan dengan sebagai akibat dari pengaruh situasi serupa, atau berupa persetujuan pasif dalam situasi tertentu.

Bertolak dari konsep dasar tindakan social dan antar hubungan social itu Weber mengemukakan lima ciri pokok yang menjadi sasaran penelitian sosiologi yaitu :

1. Tindakan manusia yang menurut si actor mengandung makna yang subyektif. Ini meliputi berbagai tindakan nyata.
  - a. Tindakan nyata dan yang bersifat membatin sepenuhnya dan bersifat subyektif.
  - b. Tindakan yang meliputi pengaruh positif dari suatu situasi, tindakan yang sengaja diulang serta tindakan dalam bentuk persetujuan secara diam – diam.
  - c. Tindakan itu diarahkan pada seseorang atau kepada beberapa individu.
  - d. Tindakan itu memperhatikan tindakan orang lain dan terarah kepada orang lain itu. (Ritzer,1992:45)

Kesimpulan yang dapat diambil adalah tindakan sosial merupakan suatu proses dimana aktor terlibat dalam pengambilan keputusan subyektif tentang suatu proses dimana aktor terlibat dalam pengambilan keputusan subyektif tentang sarana dan cara untuk mencapai tujuan tertentu yang

telah dipilih yang kesemuanya itu dibatasi kemungkinannya oleh system social dalam bentuk nilai social, hak dan kewajiban.

Orientasi orang berperilaku diarahkan pada tujuannya yaitu memperbesar kepuasan dan mengurangi kekecewaan. Dimana hal itu dipengaruhi oleh pengetahuan serta perilaku nasabah yang didapat dari pengamatan panca indra atau masukan – masukan dari luar. Jadi bila pengetahuan nasabah tentang kredit pemilikan rumah baik maka akan lebih memahami manfaat layanan tersebut sehingga akan muncul sikap positif dan kemudian akan mendorong nasabah untuk memanfaatkan kredit pemilikan rumah.

Demikian dalam penelitian ini apabila dihubungkan dengan teori Weber tentang tindakan sosial salah satunya adalah tipe tindakan *Zwerk Rational* yakni tindakan social murni. Dalam tindakan ini actor tidak hanya sekedar menilai cara yang terbaik untuk mencapai tujuannya tapi juga menentukan nilai dari tujuan itu sendiri. Tujuan dalam *Zwerk rational* tidak absolute. Ia dapat juga menjadi cara dari tujuan berikutnya. Bila aktor berkelakuan dengan cara yang paling rasional maka mudah memahami tindakannya itu.

Tindakan nasabah kredit pemilikan rumah memanfaatkan untuk memiliki rumah pribadi menggunakan cara dalam menyelaraskan agar sampai menyelesaikan kredit rumah dengan baik. Melalui kredit pemilikan rumah ini disesuaikan dengan penghasilan ekonomi masing – masing agar

hasil yang didapatkan memuaskan sehingga lancar dalam proses mengansur hingga lunas kredit pemilikan rumah.

### **3. Implikasi Metodologis**

Penelitian ini berjudul ” Pemanfaatan Kredit Pemilikan Rumah ”. Adapun yang menjadi pokok persoalan dalam penelitian ini bagaimana pengetahuan dan perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah. Sedangkan lokasi penelitian ini adalah di Bank BTN Surakarta dimana Bank ini merupakan salah satu Bank yang menekankan layanan Kredit Pemilikan Rumah yang sekaligus Bank pertama yang memberikan layanan Kredit Pemilikan Rumah bagi semua masyarakat. Dalam penelitian ini secara metodologis memiliki kelebihan dan kekurangannya.

#### **Kelebihan**

- a. Penelitian kualitatif mampu mengungkap realitas secara mendalam karena dapat menangkap realitas sosial yang ada seperti dalam penelitian ini adalah tentang pengetahuan dan perilaku nasabah dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah dengan segala subyektifitas, emosi dan nilai – nilai sehingga mampu memberi gambaran realita sebagaimana adanya.
- b. Kebenaran dalam penelitian kualitatif merupakan hasil interpretasi yang dirundingkan dan disepakati oleh responden yang dijadikan sumber data.

### **Kekurangan**

- a. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi dan hanya berlaku pada masyarakat di lokasi penelitian saja.
- b. Dalam penelitian kualitatif, penulis dimungkinkan terjebak dalam subyektifitas sehingga emosi, perasaan dan pikiran penulis masuk dalam analisis atau hasil penelitian.

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, data diperoleh dengan cara peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati berbagai peristiwa dan fenomena yang terjadi. Oleh karena itu dalam pengumpulan data di lapangan peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (indepth interview), dan observasi langsung. Observasi langsung tersebut dilakukan dengan cara mengamati berbagai kegiatan yang dilakukan oleh obyek, terutama yang memiliki keterkaitan dengan persoalan yang dikaji atau diteliti dalam penelitian ini, supaya data yang diperoleh dapat maksimal secara kuantitas dan kualitasnya.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik "maximum variation sampling" yang bermaksud untuk menangkap atau menggambarkan suatu tema sentral dari studi melalui informasi yang silang menyilang dari berbagai tipe responden. Selain itu juga pemilihan informan juga menggunakan teknik purposive sampling" atau sampel bertujuan yaitu sampel yang ditarik dengan pertimbangan orang tersebut akan dapat menjadi sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu nasabah yang mengambil

kredit pemilikan rumah. Dalam penelitian ini sampel yang diambil 12 orang nasabah dengan latar belakang yang bervariasi. Jumlah ini diambil bukan dengan ukuran tertentu yang sifatnya baku, tetapi peneliti menganggap bahwa data yang diperlukan telah cukup.

Untuk menganalisa data yang diperoleh, peneliti menggunakan analisa interaktif. Proses ini diawali dengan pengumpulan data, dan oleh karena data yang peneliti peroleh selalu berkembang di lapangan maka peneliti selalu membuat reduksi data dan sajian data. Penulis membuat singkatan menyeleksi data yang diperoleh di lapangan kemudian diikuti dengan penyusunan sajian data yang berupa cerita atau uraian yang sistematis.

Setelah pengumpulan data berakhir, tindakan peneliti selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi berdasarkan semua hal yang terdapat dalam penulisan reduksi data dan sajian data. Secara metodologis hasil penelitian ini tidak dapat dibuat generalisasi dan hanya berlaku pada lokasi penelitian. Namun dari hasil penelitian yang ada mampu mengungkap realitas secara lebih mendalam sehingga memungkinkan memberi gambaran realitas sebagaimana adanya.

### **C. Saran**

Setelah melakukan penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

#### Untuk Karyawan Bank :

- Hendaknya dalam memberikan layanan kepada nasabah yang belum pernah mengajukan kredit pemilikan rumah lebih memberikan penjelasan yang mendalam. Sehingga nasabah benar – benar memperoleh pengetahuan tentang kredit pemilikan rumah secara baik. Kebutuhan mengenai persyaratan kelengkapan kredit pemilikan rumah lebih dipersiapkan secara terperinci agar nasabah tidak harus bolak – balik ketika pengajuan kredit pemilikan rumah.

#### Untuk nasabah kredit pemilikan rumah :

- Nasabah hendaknya benar – benar harus mempunyai pengetahuan dalam pemanfaatan kredit pemilikan rumah agar nantinya ketika dibutuhkan rumah tersebut telah siap digunakan. Lebih baiknya nasabah yang belum berkeluarga dapat mengambil rumah untuk pribadi, bila dimungkinkan ada uang kontan segeralah melunasinya dan apabila dana yang diperlukan masih kurang dapat melalui kredit pada Bank yang secara umum baik dan dipercaya untuk memberikan fasilitas kredit pemilikan rumah yang aman karena mungkin jangka waktu kredit lama.

## DAFTAR PUSTAKA

Supriyadi, 1997, **Pengantar Sosiologi**, BPK FISIP UNS.

Winardi : **Kamus Ekonomi (Inggris-Indonesia)**, Alumni, Bandung, 1997.

Soekanto, Soerjono, 1982, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : Rajawali.

M Poloma, Margareth, 1994, *Sosiologi Kontemporer*, Jakarta : Rajawali Press.

Ritzer, George, 1982, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, Jakarta : C.V.Rajawali.

Sarwono, Solita, 1993, *Sosiologi Kesehatan*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Slamet, Yulius, 1996, *Teknik Pengambilan Sampel*, FISIP UNS.

Slamet, Yulis, 2002, *Metode Penelitian Sosial*, FISIP UNS.

Johnson, Paul Doyle, 1986, di Indonesiakan oleh M.z Lawang, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, Jakarta : PT Gramedia.

Sutopo, HB. *Metode Penelitian Kualitatif*, Sebelas Maret University Press, Surakarta, 2002.

Miles. Matthew B dan Huberman. *Analisa Data Kualitatif*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1992.

**Sumber Lain :**

[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

[library.usu.ac.id](http://library.usu.ac.id)

Jawa Pos, Komunika Bisnis Perumahan, Bag. Radar Solo : Kamis, 31 Januari  
2008

Liantika Kusuma, Skripsi, *Pemanfaatan Subsidi Langsung Tunai Bahan Bakar  
Minyak (BBM)*, Surakarta, 2006.



## **PEDOMAN WAWANCARA**

### Identitas Responden

Nama :

Umur :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

### Untuk Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

1. Apakah yang anda ketahui tentang Kredit Pemilikan Rumah (KPR) ?
2. Dari mana anda mengetahui informasi KPR ?
3. Apakah alasan anda mengambil KPR ?
4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah KPR ?
5. Jenis KPR apa yang anda ambil ?
6. Menurut anda, apakah prosedur pengajuan KPR sulit ? kesulitan apakah yang pernah anda alami ?
7. Menurut anda, apakah syarat untuk mengajukan KPR mudah ? apa saja persyaratannya ?
8. Apakah KPR memberikan kemudahan bagi kehidupan anda ?
9. Menurut anda, apakah bunga yang dibebankan dirasa memberatkan anda ?
10. Bagaimana anda memanfaatkan KPR bagi kehidupan anda ? (investasi, bisnis, kebutuhan primer dll) jelaskan ?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### Identitas Responden

Nama :

Umur :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

### Lembaga yang menyediakan Kredit Pemilikan Rumah / Karyawan Bank

1. Jelaskan apa yang dimaksud Kredit Pemilikan Rumah (KPR), maksud, tujuan dll yang berkaitan dengan KPR ?
2. Bagaimana proses alur pelaksanaan KPR dari awal sampai akhir ?
3. Apa keunggulan KPR dari Bank anda ?
4. Apa saja syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan KPR ?
5. Apa saja jenis – jenis KPR ?
6. Bagaimanakah proses penanganan yang diberikan pada nasabah yang mengalami penunggakan KPR ?

